Le Curateur public du Québec

Rapport annuel de gestion 2008-2009

Québec

Rapport annuel de gestion 2008-2009

Curateur public Québec

Le contenu de cette publication a été rédigé et édité par le Curateur public du Québec.
Il est également offert en format PDF sur le site Web de l'organisme.

Conception graphique : Simard Hamel Communications
Impression : Impression Paragraph

Pour se renseigner sur cette publication ou sur toute autre activité du Curateur public du Québec,
s'adresser à

Le Curateur public du Québec
600, boulevard René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec) H3B 4W9
Téléphone : 514 873-4074
Sans frais : 1 800 363-9020
Télécopieur : 514 873-4972
Courriel : information@curateur.gouv.qc.ca
Site Web : www.curateur.gouv.qc.ca

Dépôt légal - 2009
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada
ISBN : 978-2-550-57176-6 (Imprimé)
ISBN : 978-2-550-57164-3 (En ligne)
ISSN : 1705-2017 (Imprimé)
ISSN : 1705-2025 (En ligne)

© Gouvernement du Québec, 2009

La reproduction totale ou partielle de ce document est autorisée, à la condition que la source soit mentionnée.

Monsieur Yvon Vallières
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous transmettre le rapport annuel de gestion du Curateur public du Québec pour l'exercice financier 2008-2009. Conformément aux règles établies par la Loi sur l'administration publique, il rend compte des résultats atteints au regard du Plan stratégique du Curateur public 2006-2010, de la Déclaration de services aux citoyens et des autres exigences législatives et gouvernementales.

Je dépose également les états financiers des comptes sous administration au 31 décembre 2008, tel que l'exige la Loi sur le curateur public.

Veuillez accepter, Monsieur le Président, mes salutations distinguées.

Le ministre de la Famille,

Tony Tomassi
Novembre 2009

Monsieur Tony Tomassi
Ministre de la Famille
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Ministre,

C'est avec grand plaisir que je vous transmets le rapport annuel de gestion du Curateur public du Québec pour l'exercice financier 2008-2009.

Ce rapport présente les résultats du Curateur public pour la troisième année d'application de son plan stratégique 2006-2010 et les résultats à l'égard de la nouvelle Déclaration de services aux citoyens, entrée en vigueur le 1er avril 2008. Vous y trouverez aussi, en plus d'une présentation de la mission du Curateur public et des faits saillants de l'année, les renseignements relatifs à l'utilisation des ressources accordées à l'organisme et un compte rendu de l'application de diverses exigences législatives et gouvernementales.

Je vous transmets également les états financiers des comptes sous administration au 31 décembre 2008.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes meilleurs sentiments.

La curatrice publique,

Diane Lavallée
Novembre 2009

Table des matières

Message de la curatrice publique 7

Déclaration du comité de direction attestant la fiabilité des données et des contrôles 9

Rapport de validation de la vérification interne 10

Faits saillants 11

1. LA PRÉSENTATION DU CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC 13

1.1 Le Curateur public : une mission unique au Québec 13

1.2 Les caractéristiques des personnes représentées par autrui 17

2. LES RÉSULTATS À L'ÉGARD DU PLAN STRATÉGIQUE 23

Orientation 1 : S'assurer que toute personne sous régime de protection public reçoit le suivi que requiert sa condition 23

Axe 1 : La protection des personnes 23

Axe 2 : La gestion des patrimoines 25

Axe 3 : La circulation de l'information 26

Orientation 2 : Favoriser la prise en charge des personnes inaptes par la famille et par les proches 26

Axe 1 : L'information et le soutien 26

Axe 2 : La surveillance des mesures privées 27

Orientation 3 : S'assurer de la collaboration en réseau des intervenants engagés dans la protection des personnes inaptes 28

Axe 1 : Les réseaux de services 28

Axe 2 : Les réseaux de réflexion 28

Orientation 4 : Le développement des compétences 29

Axe 1 : La formation de la main-d'œuvre 29

Axe 2 : La planification de la main-d'œuvre 30

Axe 3 : L'amélioration des services 30

3. LES RÉSULTATS À L'ÉGARD DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS 31

3.1 L'accessibilité et l'accueil 31

3.2 La protection des personnes et de leurs biens 33

3.3 L'exigence de qualité 36

3.4 Pour un signalement ou une urgence 37

3.5 Pour déposer une plainte 38

4. L'UTILISATION DES RESSOURCES 40

4.1 Les ressources humaines 40

4.2 Les ressources financières 41

4.3 Les ressources informationnelles 44

5. LES AUTRES EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES 45

5.1 La politique linguistique 45

5.2 L'accès à l'information 45

5.3 La protection des renseignements personnels et la sécurité de l'information 46

5.4 Le programme d'accès à l'égalité 46

5.5 Le développement durable 49

5.6 Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 49

5.7 Le suivi des recommandations du Protecteur du citoyen 49

5.8 Le code d'éthique et de déontologie du Curateur public en tant qu'administrateur public 50

6. ANNEXES

Annexe A Liste et coordonnées des bureaux du Curateur public 51

Annexe B L'organigramme au 31 mars 2009 52

Annexe C États financiers des comptes sous administration de l'exercice terminé le 31 décembre 2008

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Personnes bénéficiant de mesures de protection 17

Tableau 2 : Proportion, selon le sexe, des personnes bénéficiant de mesures de protection au 31 mars 2009 18

Tableau 3 : Adultes et mineurs bénéficiant de mesures de protection au 31 mars 2009 18

Tableau 4 : Personnes admises sous régime de protection et mandats homologués entre le 1er avril 2008 et le 31 mars 2009 18

Tableau 5 : Adultes sous régime de protection selon la région sociosanitaire au 31 mars 2009 20

Tableau 6 : Mineurs sous régime de protection privé selon la région sociosanitaire au 31 mars 2009 21

Tableau 7 : Nombre et nature des demandes de consentement 35

Tableau 8 : Plaintes reçues 39

Tableau 9 : Motifs des plaintes traitées 39

Tableau 10 : Répartition du personnel selon la classe d'emploi et le sexe au 31 mars 2009 40

Tableau 11 : Coûts par activité 42

Tableau 12 : Revenus et dépenses 43

Tableau 13 : Nombre de demandes d'accès à l'information reçues 45

Tableau 14 : Embauche totale en 2008-2009 47

Tableau 15 : Nombre d'employés réguliers 47

Tableau 16 : Embauche de membres de groupes cibles en 2008-2009 47

Tableau 17 : Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi : résultats annuels comparatifs 47

Tableau 18 : Taux de représentativité des groupes cibles dans l'effectif régulier : résultats annuels comparatifs 47

Tableau 19 : Taux de représentativité des membres des groupes cibles dans l'effectif régulier : résultats par catégorie pour l'exercice 2008-2009 48

Tableau 20 : Embauche de femmes en 2008-2009 48

Tableau 21 : Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier en 2008-2009 48

Tableau 22 : Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) 48

LISTE DES GRAPHIQUES

Graphique 1 : Adultes sous régime de protection public selon l'âge et le sexe au 31 mars 2009 19

Graphique 2 : Adultes sous régime de protection privé avec surveillance selon l'âge et le sexe au 31 mars 2009 19

Graphique 3 : Adultes dont le mandat en prévision de l'inaptitude a été homologué selon l'âge et le sexe au 31 mars 2009 19

Graphique 4 : Adultes sous régime de protection public selon la cause d'inaptitude au 31 mars 2009 20

Graphique 5 : Adultes admis sous régime de protection public entre le 1er avril 2008 et le 31 mars 2009 selon la cause d'inaptitude 20

Graphique 6 : Adultes sous régime de protection public selon la valeur du patrimoine au 31 mars 2009 21

Graphique 7 : Adultes sous régime de protection privé avec surveillance selon la valeur du patrimoine au 31 mars 2009 21

Graphique 8 : Mineurs sous régime de protection privé selon l'âge et le sexe au 31 mars 2009 22

Graphique 9 : Mineurs sous régime de protection privé avec surveillance selon la valeur du patrimoine au 31 mars 2009 22

MESSAGE DE LA CURATRICE PUBLIQUE

Au cours des dernières années, le Curateur public a déployé des efforts considérables et continus pour améliorer son offre de service, consolider son organisation et accroître sa performance dans tous les domaines. Nos efforts se sont poursuivis en 2008-2009 et je suis fière des résultats que nous avons obtenus.

Notre détermination à atteindre les objectifs de notre plan stratégique et à remplir nos engagements publics reste entière. Nos liens avec les personnes que nous représentons se sont ainsi affermis, tout comme notre connaissance de ce qu'elles vivent et de leurs besoins. Plus de 10 300 personnes majeures sous régime de protection public ont fait l'objet d'une visite d'évaluation dans leur milieu de vie. Nous avons aussi rencontré 97 % des personnes engagées dans un processus d'ouverture d'un régime de protection et recueilli auprès de leur famille et des intervenants concernés les renseignements qui nous ont permis de bien cerner leurs besoins et de déterminer la mesure de protection la mieux adaptée à leur condition. C'est toujours avec ce même objectif d'aller à la rencontre des personnes inaptes et des intervenants dont l'action a des répercussions sur leur qualité de vie, leur bien-être et le respect de leurs droits que j'ai poursuivi ma tournée des régions du Québec.

Nos actions ont eu des retombées positives sur les revenus et sur le patrimoine des personnes que nous représentons. Plus de 3 300 d'entre elles étaient admissibles au nouveau programme fédéral de régime enregistré d'épargne invalidité et, pour l'année fiscale 2008, elles recevront du gouvernement fédéral plus de 3,7 millions de dollars sous forme de bons ou de subventions. Nous avons aussi produit les réclamations au nom des quelque 500 personnes concernées par le jugement rendu dans le dossier du recours collectif pour le remboursement des frais de buanderie que certains établissements du réseau de la santé et des services sociaux leur avaient facturés. Bref, nous continuons à nous assurer que toutes les personnes sous notre protection reçoivent les revenus et les indemnités auxquels elles ont droit.

Nous avons également déployé une série de mesures pour assurer l'intégralité des données financières relatives aux patrimoines que nous administrons au nom des personnes sous régime de protection public. Nous nous devons de maintenir des standards élevés et de rendre compte de notre administration de la façon la plus complète et fidèle possible.

Toujours en rapport avec notre plan stratégique, nous avons raffermi nos collaborations avec des organismes clés pour les personnes inaptes. Nous continuons de tenir des rencontres périodiques avec le ministère de la Santé et des Services sociaux. Nous discutons avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale de l'allégement du processus administratif lié aux demandes et aux versements des prestations d'assistance sociale et des prestations spéciales pour les personnes sous régime de protection public. Nous avons renouvelé l'entente d'échange de renseignements avec la Régie de l'assurance maladie du Québec permettant la mise à jour des registres des tutelles, des curatelles et des mandats homologués. Enfin, nous finalisons, avec le ministère de la Sécurité publique, un projet d'échange de renseignements visant la protection des droits des personnes représentées incarcérées.

La mise en œuvre de notre plan d'action pour redéfinir nos approches en matière de protection privée a aussi progressé. Nous avons notamment réalisé différents projets qui nous ont permis d'étoffer l'information destinée aux représentants légaux, de favoriser une meilleure collaboration avec eux et de mieux connaître leur réalité ainsi que leurs attentes envers nos services. Nos orientations se sont également précisées. Ainsi, nous avons élaboré une politique sur la tutelle des biens du mineur, dont l'entrée en vigueur est prévue en 2010. Nous avons aussi amorcé les travaux qui nous permettront d'établir notre politique en matière de représentation privée des majeurs inaptes.

Pour soutenir l'exercice de notre mission, nous nous sommes dotés d'un premier véritable plan de communication institutionnel. Ce plan assurera, au cours des trois prochaines années, une cohérence accrue de nos interventions publiques pour mieux faire connaître les divers visages de l'inaptitude, les mesures de protection existantes ainsi que le rôle et la mission du Curateur public.

En mai 2008, nous avons obtenu du Conseil du trésor l'autorisation d'entreprendre la phase 2 de notre programme de planification stratégique des technologies de l'information. La refonte de notre système informatique, qui s'échelonnera sur plusieurs mois, nous fournira des outils pour accroître encore davantage notre performance dans tous les domaines.

Par ailleurs, je tiens à saluer une fois de plus le dévouement et l'engagement professionnel de nos employés qui, jour après jour, mettent leurs compétences au service de notre mission. J'ai eu l'opportunité d'échanger directement avec plusieurs d'entre eux au cours de la dernière année, dans le cadre de rencontres périodiques que j'ai instituées à cette fin. Je souligne du même souffle les efforts investis dans notre plan de développement des ressources humaines pour préparer la relève, relancer les comités de santé et sécurité, tenir des événements de reconnaissance et organiser de nombreuses activités de formation visant à renforcer les compétences de notre personnel.

À tous les égards, dans l'accomplissement de notre mission aussi bien que dans la consolidation de notre organisation, nous avons maintenu le cap vers nos cibles d'amélioration continue. Mais nous nous sommes aussi tournés vers l'avenir. En effet, malgré les progrès notoires des dernières années, la combinaison de différents facteurs nous force à remettre en question la capacité de l'actuel dispositif de protection des personnes inaptes à répondre aux besoins futurs. Les transformations sociales, familiales, économiques et démographiques qui marquent notre époque laissent entrevoir non seulement des besoins de protection grandissants, mais aussi une complexité accrue des tâches liées à la représentation des personnes inaptes, et ce, dans un contexte où les ressources resteront limitées. Aussi ai-je concrétisé, à l'automne 2008, l'idée d'entreprendre une réflexion de fond à ce sujet par la mise en place du Bureau de révision du dispositif de protection des personnes inaptes. Les résultats des travaux interministériels et des consultations dont il a assuré la coordination me permettront de proposer au ministre de la Famille, responsable du Curateur public, des solutions pour que le Québec de demain continue d'assurer aux personnes inaptes un dispositif de protection efficace, performant et humain.

C'est donc avec le sentiment d'avoir franchi une année fructueuse et porteuse d'avenir que je vous convie à prendre connaissance de notre rapport annuel de gestion.

La curatrice publique,

Diane Lavallée

DÉCLARATION DU COMITÉ DE DIRECTION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES ET DES CONTRÔLES

L'exactitude, l'intégralité et la fiabilité des résultats et de l'information contenus dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents relèvent de la responsabilité de la direction du Curateur public.

Tout au long de l'exercice financier, nous avons veillé à ce que le Curateur public maintienne des systèmes d'information de gestion et des mesures de contrôles fiables, destinés notamment à assurer le suivi de la réalisation des objectifs du Plan stratégique 2006-2010 ainsi que des engagements de la Déclaration de services aux citoyens.

La Direction de projet en gestion intégrée des risques et en vérification interne a aussi évalué le caractère plausible et cohérent des résultats et des explications présentés au regard des objectifs poursuivis et a rédigé un rapport de validation en ce sens. Le Vérificateur général du Québec a vérifié les états financiers des comptes sous administration.

Nous déclarons que le rapport annuel de gestion du Curateur public présente fidèlement les résultats obtenus par rapport à tous ses engagements. À notre connaissance, les données et les contrôles s'y rattachant sont fiables et décrivent fidèlement la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2009.

Le comité de direction,

Diane Lavallée, curatrice publique

Nicole Filion, directrice générale des affaires juridiques et des enquêtes

Sylvain Gendreau, directeur général de l'administration

Pierre Lamarche, directeur général des services aux personnes

Raynald Leblanc, secrétaire général et directeur de la vérification interne et du Bureau des plaintes

Novembre 2009

RAPPORT DE VALIDATION DE LA VÉRIFICATION INTERNE

Madame Diane Lavallée
Le Curateur public du Québec

Madame la Curatrice publique,

Nous avons procédé à l'examen de l'information figurant dans le rapport annuel de gestion 2008-2009 du Curateur public du Québec, à l'exception des états financiers des comptes sous administration, dont la responsabilité de la vérification incombe au Vérificateur général du Québec. La responsabilité de la fiabilité et de la divulgation de l'information incombe à la direction du Curateur public du Québec.

Notre responsabilité consiste à évaluer la plausibilité et la cohérence de l'information fournie, en nous basant sur le travail que nous avons mené au cours de notre examen. Ce dernier ne constitue pas une vérification.

Nos travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à apprécier le fonctionnement des mécanismes de compilation, à réviser les calculs, à échanger avec les unités administratives sur l'information fournie et à leur demander des précisions au besoin.

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans ce rapport annuel de gestion nous paraît, à tous les égards importants, plausible et cohérente.

Guy Lavallée, CA

Guy Lavallée, CA
Directeur de projet en gestion intégrée
des risques et en vérification interne

Novembre 2009

FAITS SAILLANTS

Une organisation à l'écoute des personnes représentées et au service de leurs intérêts

- Le Curateur public a rencontré la presque totalité (97 %) des personnes dont l'inaptitude et le besoin de protection lui avaient été signalés par le rapport d'un directeur général d'un établissement de santé et de services sociaux. Grâce aux renseignements obtenus lors de ces rencontres, combinés à ceux que les proches de ces personnes et les intervenants qui leur dispensent des services ont fournis, le Curateur public a pu avoir une meilleure connaissance de leurs besoins et de la mesure de protection la plus appropriée à leur situation.
- Plus de 10 300 des personnes représentées par le Curateur public ont été rencontrées dans leur milieu de vie lors des visites d'évaluation annuelles que font les curateurs délégués. À cela se sont ajoutées diverses autres rencontres à l'extérieur du domicile des personnes représentées ou des ressources qui les hébergent, à l'occasion des visites de la curatrice publique dans les régions ou dans les bureaux du Curateur public, par exemple.
- Au cours de l'automne 2008, la curatrice publique s'est rendue en Estrie, en Outaouais, en Gaspésie, aux Îles-de-la-Madeleine et dans la région du Centre-du-Québec pour y rencontrer plusieurs des personnes qu'elle représente, parler avec elles, observer leurs conditions de vie et s'assurer qu'elles reçoivent des soins et des services adéquats. Elle a profité de son passage dans ces régions pour s'entretenir avec des collaborateurs clés du réseau de la santé et des services sociaux ou encore d'organismes communautaires actifs dans des domaines liés à sa mission de protection des personnes inaptes. En plus de favoriser une meilleure compréhension des rôles et des responsabilités de chacun, les échanges avec ces collaborateurs ont permis à la curatrice publique de leur faire valoir ses observations et de représenter les intérêts des personnes sous sa protection.
- Plus de 3 300 personnes représentées par le Curateur public ont pu tirer avantage du nouveau programme de régime enregistré d'épargne invalidité que le gouvernement fédéral a annoncé dans son budget de 2008. Après avoir analysé les effets qu'il pouvait avoir sur ces personnes, le Curateur public a fait les démarches nécessaires pour en faire bénéficier celles qui y étaient admissibles. Ainsi, pour l'année 2008, le gouvernement fédéral leur versera plus de 3,7 millions de dollars sous forme de bons ou de subventions. Le Curateur public s'assurera que les personnes qu'il représente continuent de retirer les bénéfices du programme au cours des prochaines années.
- Le 14 juin 2008, un avis de jugement final était publié en réponse au recours collectif relatif aux frais de buanderie facturés injustement à des milliers de résidents de centres d'hébergement de soins de longue durée publics et privés conventionnés. Là encore, le Curateur public s'est assuré que les personnes qu'il représente obtiennent le remboursement auquel elles avaient droit. Il a d'abord identifié celles à qui de tels frais avaient été facturés, pour ensuite déposer une réclamation en leur nom. Environ 500 réclamations ont été faites et sont actuellement traitées par les instances chargées d'exécuter le jugement.
- Le Curateur public a complété le traitement des dossiers dans le cadre de la phase 2 du Programme national de réconciliation avec les orphelins et orphelines de Duplessis. Au total, 39 personnes qu'il représente ont chacune reçu l'aide financière de 15 000 $.

Une organisation visible et engagée

- En juin 2008, le Curateur public s'est doté d'un plan de communication institutionnel triennal pour atteindre plus efficacement ses divers publics et, ainsi, mieux remplir son rôle d'information. La mise en œuvre de ce plan lui permet d'occuper davantage les tribunes publiques en lien avec sa mission, notamment pour sensibiliser les citoyens aux réalités qui entourent l'inaptitude, mieux faire comprendre les mesures de protection auxquels ils peuvent recourir et favoriser une meilleure connaissance des rôles et des responsabilités qui lui sont confiés.
- Les visites de la curatrice publique dans plusieurs régions ont suscité beaucoup d'intérêt dans les médias locaux ou régionaux. Plusieurs reportages ont en effet été diffusés et publiés, faisant écho à son passage et au rôle qu'elle remplit vis-à-vis des personnes inaptes de chacune des régions visitées. Le Curateur public a ainsi gagné en visibilité auprès de la population de ces régions, mais il a surtout contribué à rendre plus concrètes et à expliquer les réalités qui entourent l'inaptitude et la protection des personnes inaptes.
- En septembre 2008, le Curateur public a lancé son nouveau site Web qui regroupe maintenant quatre sections d'information : *Protection des majeurs inaptes*, *Le Curateur public en bref*, *Réseau de la santé* et une toute nouvelle,

soit celle de la *Tutelle des biens du mineur*. L'existence de sections distinctes en fonction de clientèles cibles favorise la navigation et renvoie aux internautes une image plus fidèle des différents volets de la mission du Curateur public. De plus, la section sur la tutelle des biens du mineur répond à un besoin évident d'information sur les rôles et les obligations respectives des tuteurs et des conseils de tutelle : elle donne accès à des renseignements, des documents et des formulaires visant à leur faciliter la tâche, tout en contenant une sous-section destinée aux mineurs pour les informer de leurs droits.

- À la 9e Conférence mondiale de la Fédération internationale sur le vieillissement, tenue à Montréal en septembre 2008, la curatrice publique a été l'hôte d'un symposium ayant pour thème « Les dispositifs de protection juridique des majeurs inaptes : quelles sont les principales avenues? ». Elle y a invité des intervenants de la France, des États-Unis et de l'Écosse à participer à une table ronde qui a permis d'échanger sur les pratiques ayant cours dans leur pays et au Québec en matière de protection ainsi que sur les avantages et les limites de chacun de ces modèles.
- Un publireportage de huit pages présentant les missions de protection des majeurs inaptes et la tutelle des biens du mineur a été publié dans le magazine *L'actualité* de décembre 2008. Cette association avec un mensuel de prestige a permis au Curateur public de se faire connaître d'un vaste auditoire. Le publireportage a ensuite été réédité en cahier d'information, distribué lors de différentes activités publiques et diffusé dans le site Web du Curateur public. Une version anglaise a également été produite et distribuée aux collectivités anglophones du Québec, grâce à une entente avec le Réseau communautaire de santé et de services sociaux.

Des collaborations fructueuses

- Le Curateur public a pu compter sur la collaboration des membres du comité interministériel mis en place pour l'appuyer dans la réflexion sur le dispositif de protection des personnes inaptes du Québec qu'il a amorcée l'an dernier. Formé de représentants des ministères de la Santé et des Services sociaux, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, de la Famille et des Aînés, de la Justice ainsi que du Conseil du trésor, ce comité a alimenté sa réflexion sur la façon de faire évoluer le dispositif québécois pour qu'il continue d'offrir une protection efficace aux personnes inaptes. De même, les consultations menées auprès des principaux partenaires des milieux gouvernementaux, professionnels et associatifs ont fourni au Curateur public des pistes intéressantes tenant compte à la fois de l'augmentation du nombre de personnes inaptes et des ressources disponibles dans les années à venir.
- Le Curateur public a tiré profit de l'entente de partenariat conclue en octobre 2007 avec l'association Sauvegarde de l'enfance à l'adulte du Pays Basque. En effet, en juin 2008, des représentants de cette association ont accueilli chez eux des délégués du Curateur public et ces derniers les ont à leur tour reçus au Québec, en octobre 2008. La délégation du Curateur public a ainsi pu examiner le système français, établir des comparaisons avec le dispositif québécois et dégager des pistes de réflexion sur certaines pratiques qui lui ont semblé particulièrement intéressantes et novatrices.
- Le Curateur public, par l'entremise de ses directions territoriales Nord et Sud, s'est associé à différents partenaires de la Mauricie et du Centre-du-Québec dans le cadre d'une entente intersectorielle pour que les personnes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement bénéficient de services d'accueil et d'intervention équitables et adaptés à leurs caractéristiques dans les cas où elles sont impliquées dans une situation de violence, comme victimes ou contrevenantes.
- De même, le Curateur public est devenu membre du Comité d'évaluation et de suivi du Programme d'accompagnement justice et santé mentale de la cour municipale de Montréal. Il s'agit d'un projet pilote qui regroupe des intervenants de diverses disciplines autour de contrevenants souffrant de troubles mentaux. La participation du Curateur public lui permet de sensibiliser ces intervenants à l'importance de vérifier si un contrevenant est sous régime de protection et de l'aviser lors de l'assignation devant le tribunal d'une personne qu'il représente.
- Un autre projet pilote, mené en collaboration avec la Chambre des notaires, a été lancé au début de juin 2008 et s'est poursuivi tout au long de l'exercice 2008-2009. Il vise à s'assurer de l'existence ou non d'un mandat en prévision de l'inaptitude aux Registres des dispositions testamentaires et des mandats du Québec. Cette recherche systématique va dans le sens du respect des choix exprimés par la personne inapte et évite les démarches inutiles en vue de l'ouverture d'un régime de protection.

Section 1

La présentation du Curateur public du Québec

1.1 LE CURATEUR PUBLIC : UNE MISSION UNIQUE AU QUÉBEC

Le curateur public est une personne nommée par le gouvernement pour un mandat de cinq ans. Madame Diane Lavallée assume ce rôle depuis avril 2006. En plus de diriger une instance administrative de l'État, le Curateur public du Québec, elle est mandatée pour représenter légalement les personnes inaptes qui n'ont pas de famille ou de proches qui puissent le faire. Elle surveille également l'administration des régimes de protection privés ainsi que l'administration des tutelles des biens des mineurs.

Les pouvoirs et devoirs du Curateur public sont encadrés par la Loi sur le curateur public et par le Code civil du Québec. Ces deux lois régissent les activités et les fonctions de l'organisme à titre de représentant des personnes sous régime de protection public et de surveillant de la gestion des représentants des personnes sous régime de protection privé. C'est le ministre de la Famille qui est responsable de l'application de la Loi sur le curateur public.

Dans l'accomplissement de son mandat, deux comités, créés en vertu de la Loi sur le curateur public, assistent l'organisme et le soutiennent dans la définition de ses orientations et dans sa prise de décisions. Le Comité de placement[1], constitué de trois membres nommés par le ministre de la Famille, conseille le Curateur public en matière d'investissement des biens dont il assume l'administration. Le Comité de protection et de représentation des personnes inaptes ou protégées[2] est constitué de six personnes, également nommées par le ministre de la Famille. Il formule des avis sur les orientations et sur la planification stratégique du Curateur public ainsi que sur toute autre question que celui-ci lui soumet relativement à la protection et à la représentation des personnes inaptes ou protégées.

À la rencontre de la personne

Au Curateur public, la personne est au cœur de nos interventions. Nous veillons à la protection de personnes inaptes par des mesures adaptées à leur état et à leur situation. Nous nous assurons que toute décision relative à leur personne ou à leurs biens est prise dans leur intérêt, dans le respect de leurs droits et pour la sauvegarde de leur autonomie.

En tant que membre de l'administration publique, le Curateur public adhère aux valeurs de compétence, d'impartialité, d'intégrité, de loyauté et de respect énoncées par le gouvernement du Québec.

De plus, le Curateur public s'est doté, depuis quelques années, d'un guide des valeurs qui lui est propre. En plus des valeurs énoncées par le gouvernement, il y préconise l'empathie et l'ouverture d'esprit. Enfin, dans l'exercice de son rôle de représentant de personnes inaptes, le Curateur public agit dans le seul intérêt de ces personnes et intervient en leur faveur même lorsque l'accessibilité et la qualité des services offerts par d'autres administrations publiques sont en cause.

L'INAPTITUDE : UN ENJEU DE SOCIÉTÉ

Une population vieillissante aux besoins grandissants

L'évolution de la société québécoise amène une croissance modérée, mais continue du nombre de personnes ayant besoin de protection. L'augmentation de l'espérance de vie a comme effet d'accroître le nombre de personnes

(1) www.curateur.gouv.qc.ca/cura/fr/curateur/placement.html
(2) www.curateur.gouv.qc.ca/cura/fr/curateur/protection/index.html

susceptibles de développer des troubles cognitifs. Cette réalité touche tout le monde, mais elle prend une dimension particulière lorsqu'il est question de personnes qui présentent déjà une déficience intellectuelle ou qui sont atteintes de maladies mentales. De plus, une proportion croissante de personnes âgées vivent seules et plusieurs ont un patrimoine important à gérer. Ces facteurs contribuent à faire augmenter la fréquence et la complexité des interventions du Curateur public auprès des personnes vulnérables ayant besoin d'être protégées.

Des réseaux de services et de soutien essentiels

De nombreux Québécois peuvent compter sur un membre de leur famille ou sur un proche pour les aider, pour obtenir les soins qu'ils requièrent et pour assurer leur bien-être lorsque survient l'inaptitude. Le réseau familial et social d'une personne inapte joue un rôle de première importance. De plus, la collaboration des réseaux de professionnels du domaine de la santé et des services sociaux, des milieux juridique et financier, du secteur des services et des réseaux communautaires est essentielle.

Pour bien remplir sa mission, le Curateur public maintient des mécanismes d'échange permanents avec tous ces acteurs, particulièrement avec le réseau de la santé et des services sociaux, ainsi qu'avec les autres fournisseurs de services publics et privés liés entre autres à l'assistance sociale, à l'hébergement, aux transactions bancaires et aux services d'électricité et de téléphone.

Un défi : être la voix des personnes inaptes

La protection des personnes inaptes implique des actions diversifiées, multiples et parfois complexes, comme en témoignent régulièrement les représentants privés et les familles de ces personnes. Pour le Curateur public, la tâche de protéger plus de 12 000 personnes sous régime public, dont aucune ne vit exactement la même situation, est d'une ampleur qui ne se réduit pas à l'addition des besoins individuels. Les exigences de sa mission supposent qu'il puisse disposer des ressources nécessaires et faire appel à un personnel compétent et motivé.

Par ailleurs, les responsabilités du Curateur public surpassent la représentation légale des personnes inaptes. En effet, en plus de ce rôle, le Curateur public surveille l'administration des régimes de protection privés.

Un des défis du Curateur public est de sensibiliser l'ensemble des intervenants aux conditions de vie des personnes inaptes, qu'elles bénéficient ou non d'un régime de protection, et de faire connaître leur réalité et leurs besoins pour qu'elles soient traitées avec dignité. C'est dans cette perspective qu'il est amené à commenter des politiques et des projets de loi ou de règlement ayant des répercussions sur ces personnes.

LES DIFFÉRENTS VISAGES DE LA PROTECTION DES PERSONNES

Les principales causes de l'inaptitude sont les maladies dégénératives, les maladies mentales, la déficience intellectuelle et les traumatismes crâniens. Le Code civil du Québec prévoit différentes mesures pour combler le besoin de protection lorsque survient l'inaptitude :

- **le mandat donné en prévision de l'inaptitude**, pour permettre à un majeur de désigner une personne de son choix qui prendra soin de lui et de ses biens advenant qu'il devienne inapte;
- **le conseiller au majeur**, pour assister la personne dans certains actes d'administration déterminés par le tribunal;
- **la tutelle au majeur**, pour la gestion des biens ou pour la protection de la personne qui a une inaptitude partielle ou temporaire;
- **la curatelle au majeur**, pour la gestion des biens et pour la protection de la personne qui a une inaptitude totale et permanente.

Le Code civil du Québec prévoit également un autre mode de protection qui s'adresse aux personnes de moins de 18 ans : la tutelle aux mineurs.

La personne inapte et son besoin de protection

Pour qu'un tribunal puisse ordonner l'ouverture d'un régime de protection à l'égard d'une personne de 18 ans ou plus, deux critères essentiels doivent être respectés : la personne doit être inapte et elle doit avoir besoin de protection. La

décision d'ouvrir un régime de protection, qu'il s'agisse d'une tutelle ou d'une curatelle, privé ou public, est basée sur une évaluation médicale et sur une évaluation psychosociale de la personne concernée.

Le Code civil du Québec privilégie d'abord la famille et les proches pour s'occuper d'une personne inapte ayant besoin de protection. Au Québec, la loi permet de choisir soi-même, au moyen d'un mandat donné en prévision de l'inaptitude, la ou les personnes qui prendront les décisions à notre place. En l'absence d'un tel mandat, l'ouverture d'un régime de protection privé est privilégiée. Ce n'est qu'en dernier recours, lorsqu'une personne est isolée ou que sa famille ne peut pas s'occuper d'elle, que le Curateur public demande au tribunal d'ouvrir un régime de protection public.

La tutelle s'applique à une personne dont l'inaptitude est partielle ou temporaire. Selon le degré d'inaptitude de la personne à protéger, trois scénarios sont envisageables. Il peut s'agir d'une tutelle aux biens, où le tuteur aura la simple administration des biens de la personne protégée, d'une tutelle à la personne où le tuteur a la responsabilité de sa garde et de son entretien, ou d'un régime qui couvre ces deux aspects. La personne soumise à un régime de tutelle peut faire certains actes seule (ex. : rédiger son testament) ou avec l'assistance de son tuteur. Celui-ci devra la représenter pour d'autres actes. Le tribunal détermine l'étendue des responsabilités du tuteur et le nomme sur la recommandation d'une assemblée de parents, d'alliés ou d'amis.

La curatelle s'applique à une personne dont l'inaptitude à prendre soin d'elle-même et à administrer ses biens est totale et permanente. Sur la recommandation d'une assemblée de parents, d'alliés ou d'amis, le tribunal nomme un curateur qui agit à l'égard de la personne et de ses biens. Celui-ci a alors la pleine administration des biens de la personne et il la représente dans l'exercice de ses droits civils.

Lorsqu'un régime de protection privé est ouvert, les tuteurs et curateurs sont généralement assistés dans leurs tâches par un conseil de tutelle, qui a un rôle de surveillance à leur égard. Ce conseil doit leur donner les autorisations qui sont de son ressort. Il est aussi appelé à formuler un avis au tribunal dans certaines situations.

Le Curateur public joue également un rôle d'information et de surveillance à l'égard des représentants légaux privés.

Lors de l'ouverture d'un régime de protection public, la curatrice publique assume les tâches associées à la fonction de tuteur ou de curateur, selon le cas.

Le mineur et son besoin de protection

Les parents sont d'office les tuteurs légaux de leur enfant mineur et il leur revient de protéger son patrimoine. S'ils décèdent ou ne peuvent assumer ce rôle, un tuteur datif, généralement un membre de la famille ou un proche, est désigné.

Le Code civil du Québec fixe les balises que les tuteurs légaux et datifs doivent respecter pour protéger le patrimoine d'un mineur. Ainsi, le tuteur datif doit produire un inventaire des biens à administrer dès l'ouverture de la tutelle, produire une sûreté si le patrimoine est supérieur à 25 000 $ et faire un compte rendu annuel de sa gestion au Curateur public. Les parents sont tenus aux mêmes obligations si le patrimoine de leur enfant surpasse 25 000 $.

Le rôle du Curateur public est d'informer les tuteurs légaux et datifs de leurs obligations et de surveiller l'administration des tutelles des biens des mineurs. Dans certains cas, il peut aussi être chargé de l'administration des biens du mineur.

AU SERVICE QUOTIDIEN DES PERSONNES INAPTES ET DE LEURS PROCHES

C'est grâce à l'appui de plus de 600 personnes, dont des professionnels issus de différents domaines, tels que la santé, le travail social, le droit, la comptabilité et d'autres, des techniciens, du personnel de soutien et des gestionnaires, que le Curateur public peut exercer pleinement ses fonctions.

Des curateurs délégués sont ainsi présents dans 11 points de service et ont des bureaux dans quatre établissements du réseau de la santé et des services sociaux. Ils s'assurent au quotidien de la protection de plus de 12 000 Québécois inaptes n'ayant pas de membre de leur famille ou de proche pour les représenter. Ils voient à protéger et à défendre leurs droits et leurs intérêts, tout en veillant à leur sécurité et à la sauvegarde de leur autonomie.

Le Curateur public privilégie une approche de collaboration et de prévention avec tous les intervenants en vue de s'assurer de la qualité de vie et des services offerts aux personnes qu'il représente et de promouvoir la reconnaissance de leur dignité en tant qu'individus.

De plus, le Curateur public dispose de certains pouvoirs d'intervention et d'enquête lorsqu'il soupçonne des manquements ou des abus envers des personnes protégées ou présumées inaptes. Il peut alors intervenir de sa propre initiative ou sur signalement. Lorsque les situations qui lui sont signalées concernent d'autres personnes vulnérables, il les porte à l'attention du réseau de la santé et des services sociaux ou d'autres organismes de protection, selon la nature du problème.

Afin de sensibiliser la population à la réalité des personnes inaptes et de la renseigner sur les régimes de protection, le Curateur public propose son site Web (www.curateur.gouv.qc.ca), qui contient une information vulgarisée concernant l'inaptitude, les régimes de protection et le rôle de l'organisation. Un modèle de mandat en prévision de l'inaptitude est également disponible en ligne. Le Curateur public produit aussi plusieurs brochures et dépliants destinés au grand public. Il les distribue sur demande, à l'occasion d'événements tels que des salons et des colloques, ou encore par l'entremise de quelques réseaux de distribution, dont Services Québec.

Enfin, le site Web du Curateur public offre de l'information visant à assister les représentants légaux, les membres des conseils de tutelle et les autres intervenants dans l'exercice de leurs responsabilités. Plusieurs formulaires ainsi que des guides explicatifs sont également diffusés à leur intention.

ACTIVITÉS COURANTES DU CURATEUR PUBLIC

- Étudier les quelque 1 500 rapports reçus annuellement des directeurs généraux des établissements de santé et de services sociaux demandant l'ouverture d'un régime de protection, analyser les rapports de professionnels de la santé et des services sociaux, rencontrer les personnes concernées, leur famille ainsi que les intervenants du réseau de la santé et des services sociaux et formuler, s'il y a lieu, des recommandations au tribunal.
- Décider et agir chaque jour pour les quelque 12 000 personnes qu'il représente afin d'assurer leur bien-être physique, moral et matériel. Pour chacune d'elles, selon le régime :
  - s'assurer que ses besoins de base sont satisfaits;
  - s'assurer de sa qualité de vie et de celle des services qu'elle reçoit;
  - consentir aux soins dont elle a besoin (ex. : hébergement, contention, intervention chirurgicale, niveau de soins);
  - favoriser le maintien de ses liens familiaux et sociaux;
  - gérer son budget courant, payer ses factures et ses frais de subsistance, percevoir ses revenus et ses allocations;
  - administrer son patrimoine;
  - produire ses déclarations fiscales;
  - examiner les procédures judiciaires qui la concernent;
  - assurer sa représentation devant les instances judiciaires et administratives;
  - assurer la disposition de son corps après son décès et remettre ses actifs au liquidateur de sa succession ou à la Direction générale du centre de perception fiscale et des biens non réclamés de Revenu Québec;
  - lui rendre compte et lui remettre ses actifs si elle redevient apte.
- Administrer des actifs d'environ 299 millions de dollars, dont la gestion d'un parc immobilier de plus de 400 immeubles (ex. : paiements d'hypothèques et d'assurances, entretien et réparations, location, renouvellement de baux, perception des revenus, vente).
- Informer les tuteurs et curateurs privés de leurs obligations et les assister sur demande.
- Recevoir les rapports annuels et autres documents exigibles d'environ 11 500 représentants légaux privés sous sa surveillance; surveiller leur administration par des contrôles *a posteriori* et enquêter au besoin; selon les résultats de ces enquêtes, convenir avec eux de mesures correctives; demander la destitution et le remplacement d'un tuteur ou d'un curateur, s'il y a lieu.
- Intervenir sur signalement en cas de gestion inadéquate ou de manquement de la part d'un tuteur, d'un curateur ou d'un mandataire.
- Tenir à jour le registre des tutelles au mineur, le registre des tutelles et des curatelles au majeur ainsi que le registre des mandats homologués.
- Renseigner le public sur les régimes de protection et sur les conséquences de l'inaptitude.

1.2 LES CARACTÉRISTIQUES DES PERSONNES REPRÉSENTÉES PAR AUTRUI [3]

Tableau 1 : Personnes bénéficiant de mesures de protection

	Au 31 mars 2008	Au 31 mars 2009	Variation
Régimes de protection publics			
Curatelle (adultes)	6 493	6 607	
Tutelle au majeur	4 997	5 190	
Tutelle dative (mineurs)*	184	189	
Autres**	37	38	
SOUS-TOTAL	**11 711**	**12 024**	**2,7 %**
Mesures de protection privées			
Régimes privés sous la surveillance du Curateur public			
Curatelle (adultes)	4 995	5 090	
Tutelle au majeur	2 309	2 270	
Tutelle au mineur	3 285	3 316	
Tutelle dative (mineurs)*	578	565	
Autres**	210	215	
Total partiel	**11 377**	**11 456**	**0,7 %**
Régimes privés sans surveillance			
Tutelle au mineur	6 823	6 541	
Conseiller au majeur	315	320	
Total partiel	**7 138**	**6 861**	**-3,9 %**
Mandats homologués (adultes)	8 458	9 061	7,1 %
SOUS-TOTAL	**26 973**	**27 378**	**1,5 %**
Personnes bénéficiant de mesures de protection (publiques ou privées)			
TOTAL* **	**38 214**	**38 913**	**1,8 %**

* Tutelles assumées par des personnes autres que le père ou la mère du mineur.

** Le groupe « Autres » comprend notamment les régimes d'administration provisoire (une mesure qui vise à répondre à un besoin urgent de protection d'une personne présumée inapte) et les tutelles à l'absent (qui visent la protection des biens d'une personne absente ou inconnue ou d'une personne qui refuse, néglige ou est empêchée d'agir).

*** Un certain nombre de personnes représentées disposent simultanément d'un régime public et d'un régime privé : elles étaient 489 dans ce cas au 31 mars 2009 et 470 au 31 mars 2008. Le total a donc été rajusté pour éviter de les comptabiliser deux fois. Au 31 mars 2009, on comptait 3 212 régimes en instance d'ouverture (comparativement à 3 154 au 31 mars 2008).

(3) Les renseignements présentés dans cette section sont tirés de l'entrepôt de données du Curateur public.

Tableau 2 : Proportion, selon le sexe, des personnes bénéficiant de mesures de protection au 31 mars 2009*

	Femmes	Hommes
Régimes publics ou mixtes		
Curatelle (adultes)	48 %	52 %
Tutelle au majeur	45 %	55 %
Tutelle dative (mineur)	45 %	55 %
Régimes privés avec surveillance		
Curatelle (adultes)	55 %	45 %
Tutelle au majeur	46 %	54 %
Tutelle au mineur	47 %	53 %
Tutelle dative (mineur)	50 %	50 %
Régimes privés sans surveillance		
Tutelle au mineur	43 %	57 %
Conseiller au majeur	44 %	56 %
Mandats homologués	69 %	31 %

* Les données ne sont pas disponibles pour 2,6 % des dossiers de régimes de protection privés.

Tableau 3 : Adultes et mineurs bénéficiant de mesures de protection au 31 mars 2009

	Adultes	Mineurs
Régimes publics	11 825	199
Régimes privés sous la surveillance du Curateur public	7 437	4 019
Régimes privés sans surveillance	320	6 541
Mandats homologués	9 061	s.o.
Personnes bénéficiant de mesures de protection*	28 169	10 744

* 474 adultes et 15 mineurs bénéficient simultanément d'un régime public et d'un régime privé. Le total a donc été rajusté pour éviter de les comptabiliser deux fois.

Tableau 4 : Personnes admises sous régime de protection et mandats homologués entre le 1er avril 2008 et le 31 mars 2009

	Adultes	Mineurs
Régimes publics	1 076*	2
Régimes privés sous la surveillance du Curateur public	969*	696
Régimes privés sans surveillance	3	1 388
Mandats homologués	2 688	s.o.
Personnes admises**	4 655	2 085

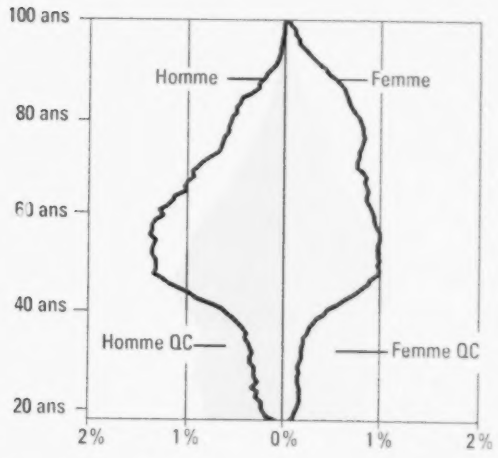
* Ne comprend ni les 197 régimes privés transformés en régimes publics, ni les 80 régimes publics transformés en régimes privés.

** 81 adultes et un mineur bénéficient simultanément d'un régime public et d'un régime privé. Le total a donc été rajusté pour éviter de les comptabiliser deux fois.

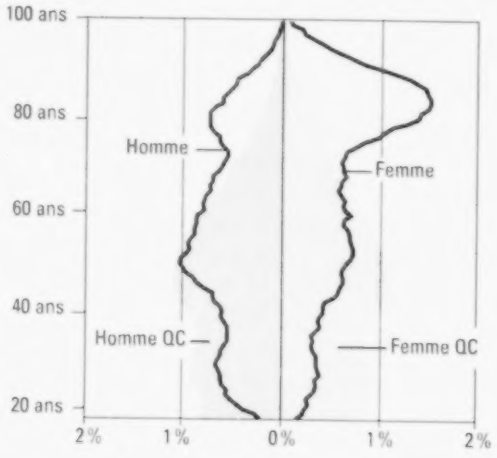
ADULTES SOUS RÉGIME DE PROTECTION

La répartition par âge des adultes sous régime de protection par rapport à celle de l'ensemble de la population du Québec

Graphique 1 : Adultes sous régime de protection public selon l'âge et le sexe au 31 mars 2009



Graphique 2 : Adultes sous régime de protection privé avec surveillance selon l'âge et le sexe au 31 mars 2009



Graphique 3 : Adultes dont le mandat en prévision de l'inaptitude a été homologué selon l'âge et le sexe au 31 mars 2009

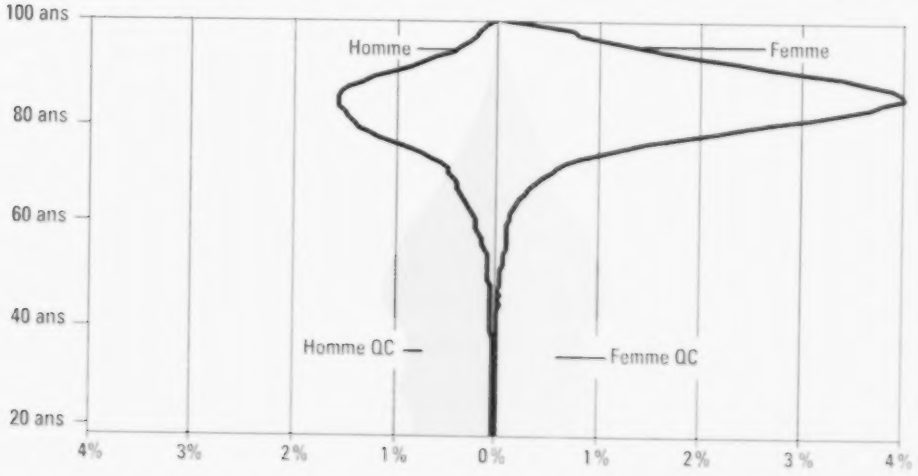


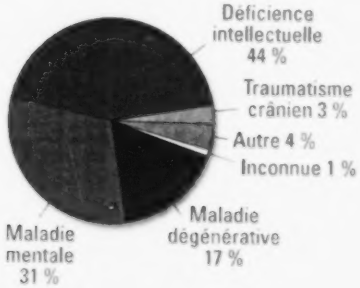
Tableau 5 : Adultes sous régime de protection selon la région sociosanitaire au 31 mars 2009

Région sociosanitaire	Adultes représentés				Population du Québec (adultes)*
	Régimes publics		Régimes privés (avec surveillance)		
	Nombre	%	Nombre	%	%
Abitibi-Témiscamingue	210	1,8 %	130	1,7 %	1,8 %
Bas-Saint-Laurent	275	2,3 %	221	3,0 %	2,7 %
Chaudière-Appalaches	721	6,1 %	416	5,6 %	5,2 %
Côte-Nord	139	1,2 %	88	1,2 %	1,2 %
Estrie	444	3,8 %	376	5,1 %	3,9 %
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	150	1,3 %	121	1,6 %	1,3 %
Lanaudière	610	5,2 %	414	5,6 %	5,7 %
Laurentides	661	5,6 %	402	5,4 %	6,8 %
Laval	355	3,0 %	280	3,8 %	4,9 %
Mauricie et Centre-du-Québec	740	6,3 %	463	6,2 %	6,4 %
Montérégie	1 266	10,7 %	1 157	15,6 %	17,9 %
Montréal	3 681	31,1 %	1 853	24,9 %	24,7 %
Outaouais	288	2,4 %	316	4,2 %	4,5 %
Québec	1 745	14,8 %	861	11,6 %	9,0 %
Saguenay–Lac-Saint-Jean	442	3,7 %	268	3,6 %	3,6 %
Nord-du-Québec, Nunavik et Terres-Cries-de-la-Baie-James	49	0,4 %	13	0,2 %	0,4 %
Hors Québec et autres**	49	0,4 %	58	0,8 %	0 %
Total	**11 825**	**100 %**	**7 437**	**100 %**	**100 %**

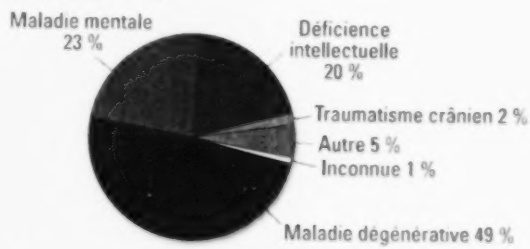
* Source : Banque de données des statistiques officielles sur le Québec, Estimation de la population des régions administratives selon le groupe d'âge et le sexe, Québec (17 avril 2009), estimation au 1er juillet 2008.

** Information non inscrite dans le cas de 37 personnes.

Graphique 4 : Adultes sous régime de protection public selon la cause d'inaptitude au 31 mars 2009

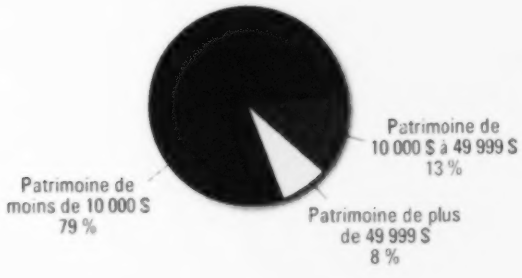


Graphique 5 : Adultes admis sous régime de protection public entre le 1er avril 2008 et le 31 mars 2009 selon la cause d'inaptitude*

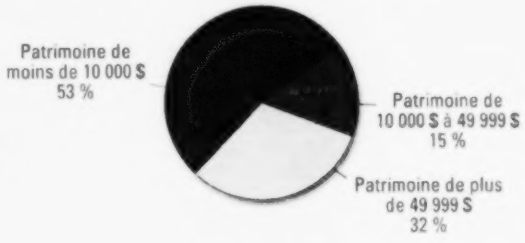


* Excluant les 152 adultes inaptes sous régime de protection privé pour qui un régime de protection public a été ouvert en cours d'année.

Graphique 6 : Adultes sous régime de protection public selon la valeur du patrimoine au 31 mars 2009



Graphique 7 : Adultes sous régime de protection privé avec surveillance selon la valeur du patrimoine au 31 mars 2009



MINEURS SOUS RÉGIME DE PROTECTION

La répartition par âge des mineurs sous régime de protection privé par rapport à celle de l'ensemble de la population du Québec

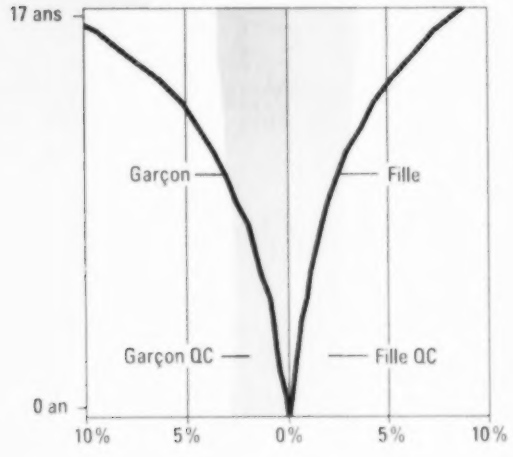
Tableau 6 : Mineurs sous régime de protection privé selon la région sociosanitaire au 31 mars 2009

Région sociosanitaire	Mineurs sous régime privé				Population du Québec (mineurs)*
	Avec surveillance		Sans surveillance		
	Nombre	%	Nombre	%	%
Abitibi-Témiscamingue	134	3,3 %	174	2,7 %	2,0 %
Bas-Saint-Laurent	91	2,3 %	178	2,7 %	2,4 %
Chaudière-Appalaches	261	6,5 %	453	6,9 %	5,3 %
Côte-Nord	65	1,6 %	120	1,8 %	1,3 %
Estrie	252	6,3 %	322	4,9 %	4,0 %
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	48	1,2 %	104	1,6 %	1,1 %
Lanaudière	327	8,1 %	463	7,1 %	6,4 %
Laurentides	311	7,7 %	449	6,9 %	7,5 %
Laval	173	4,3 %	228	3,5 %	5,4 %
Mauricie et Centre-du-Québec	308	7,7 %	562	8,6 %	6,0 %
Montérégie	784	19,5 %	1 228	18,8 %	19,6 %
Montréal	507	12,6 %	976	14,9 %	22,2 %
Outaouais	164	4,1 %	264	4,0 %	4,9 %
Québec	313	7,8 %	582	8,9 %	7,7 %
Saguenay–Lac-Saint-Jean	164	4,1 %	352	5,4 %	3,4 %
Nord-du-Québec, Nunavik et Terres-Cries-de-la-Baie-James	47	1,2 %	38	0,6 %	0,9 %
Hors Québec et autres**	70	1,7 %	48	0,7 %	0 %
Total	**4 019**	**100 %**	**6 541**	**100 %**	**100 %**

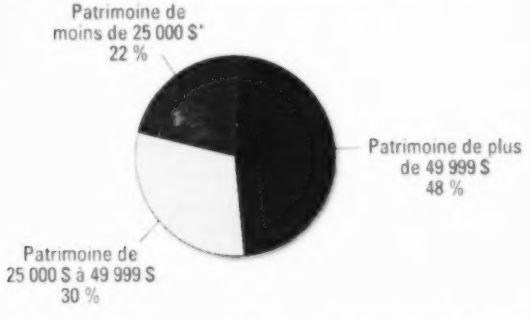
* Source : Banque de données des statistiques officielles sur le Québec, Estimation de la population des régions administratives selon le groupe d'âge et le sexe, Québec (17 avril 2009), estimation au 1er juillet 2008.

** Information non inscrite dans le cas de 78 personnes.

Graphique 8 : Mineurs sous régime de protection privé selon l'âge et le sexe au 31 mars 2009



Graphique 9 : Mineurs sous régime de protection privé avec surveillance selon la valeur du patrimoine au 31 mars 2009



* Le Curateur public a la responsabilité de surveiller toutes les tutelles datives, dont celles des mineurs ayant un patrimoine de moins de 25 000 $. Ce nombre inclut également des tutelles légales ayant actuellement un patrimoine inférieur à 25 000 $, mais pour lesquelles d'autres actifs sont en attente.

Section 2

Les résultats à l'égard du plan stratégique

La planification stratégique 2006-2010 du Curateur public a été établie en tenant compte des enjeux suivants :

- le maintien d'une relation personnelle entre le Curateur public et les personnes qu'il représente;
- l'application de deux principes difficiles à concilier, soit la primauté de la responsabilité familiale et le droit de regard du Curateur public sur les mesures privées;
- la présence active du Curateur public dans la communauté, au service des personnes inaptes;
- le développement des compétences multiples sur lesquelles reposent la représentation et la protection des personnes protégées.

Le Curateur public a continué, pour une troisième année, la mise en œuvre de son plan stratégique[4].

ORIENTATION 1 : S'ASSURER QUE TOUTE PERSONNE SOUS RÉGIME DE PROTECTION PUBLIC REÇOIT LE SUIVI QUE REQUIERT SA CONDITION

Afin d'accomplir pleinement sa responsabilité de représentant légal, le Curateur public doit maintenir une relation personnelle avec les personnes qui sont sous sa protection. Il doit en outre leur rendre visite régulièrement pour connaître leurs besoins, faciliter ses communications avec elles, établir leur patrimoine de façon diligente et leur offrir toute la protection juridique nécessaire.

Axe 1 : La protection des personnes

Objectif 1.1 : D'ici à avril 2010, poursuivre et intensifier l'établissement d'une relation personnelle entre le Curateur public et les personnes protégées.

Indicateur	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Proportion des personnes représentées vivant à domicile qui ont fait l'objet d'une visite d'évaluation	66 %	80 %	83 %	84 %
Proportion des personnes représentées habitant dans une ressource d'hébergement qui ont fait l'objet d'une visite d'évaluation	51 %	67 %	78 %	89 %
Nombre de signalements concernant les personnes protégées par un régime public	80	40	39	48

Un des objectifs du Curateur public est que ses curateurs délégués effectuent une visite d'évaluation des personnes qu'il représente au moins une fois par année, qu'elles soient hébergées dans une ressource publique ou privée ou encore, qu'elles habitent à domicile.

Le nombre de visites annuelles effectuées auprès des personnes hébergées a augmenté de plus de 4 000 au cours des quatre dernières années et le pourcentage de personnes représentées visitées est passé de 51 % à 89 % pendant cette période.

(4) La version intégrale du Plan stratégique 2006-2010 est disponible à l'adresse suivante : http://www.curateur.gouv.qc.ca/cura/publications/plan-strategique-2006-2010.pdf

Dans le cas des personnes vivant à domicile, le nombre de visites est passé de 711 en 2005-2006 à 1 138 en 2008-2009. De plus, 170 d'entre elles ont reçu deux ou trois visites d'un curateur délégué et 19 ont été visitées quatre fois ou plus au cours de l'année.

Le Curateur public met tout en œuvre pour rencontrer les personnes qu'il représente, mais dans certaines situations, la visite annuelle n'est pas possible. C'est le cas notamment lorsqu'une personne représentée décède, qu'elle déménage à l'extérieur du Québec avant d'avoir reçu la visite de son curateur délégué ou lorsque les intervenants qui l'entourent considèrent qu'il ne serait pas dans son intérêt de recevoir une telle visite.

Par ailleurs, la visite d'évaluation annuelle ne constitue pas le seul moyen de rester en contact avec les personnes représentées. Des rencontres sont en effet organisées à l'extérieur de leur milieu de vie. Les curateurs délégués peuvent aussi discuter avec elles au téléphone ou lorsqu'elles se présentent dans l'un ou l'autre des points de service du Curateur public. Au besoin, ils participent aux rencontres concernant les plans de services individualisés élaborés par les établissements du réseau de la santé et des services sociaux. De plus, la curatrice publique profite de sa tournée des régions du Québec pour rencontrer les personnes qu'elle représente, les écouter, constater les problèmes qui affectent leur qualité de vie et faire les représentations qui s'imposent afin de s'assurer qu'elles reçoivent les soins et les services requis.

Objectif 1.2 : D'ici à avril 2010, effectuer une vigie, en complémentarité avec d'autres organismes du gouvernement du Québec, auprès des ressources et des établissements privés et publics qui hébergent des personnes représentées par le Curateur public afin de s'assurer de la qualité des services qui sont offerts à ces dernières.

Indicateur
Milieux de vie visités
Correctifs proposés et apportés par les institutions

Les visites d'appréciation sont un des outils dont dispose le ministère de la Santé et des Services sociaux pour veiller à ce que toute personne hébergée dans un milieu de vie substitut du réseau public ou dans une ressource qui y est rattachée puisse bénéficier de services adéquats et d'un environnement physique de qualité.

Le ministère invite le Curateur public à y participer lorsque des personnes qu'il représente habitent l'endroit visité. Au cours de l'année, le Curateur public a ainsi pris part à 42 des 45 visites auxquelles il a été invité.

Les rapports d'appréciation, produits par le ministère et diffusés dans son site Web[5], contiennent la liste complète des recommandations adressées aux directions des établissements et des ressources visités. Ils permettent aux curateurs délégués et aux proches des personnes hébergées de s'informer de la mise en œuvre des plans d'amélioration adoptés pour donner suite à ces recommandations.

Par ailleurs, la curatrice publique a visité certains établissements des régions de l'Estrie, de l'Outaouais, du Centre-du-Québec, de la Gaspésie et des Îles-de-la-Madeleine. Ces visites lui ont permis de rencontrer les personnes qu'elle représente et de mieux connaître la réalité et les conditions dans lesquelles elles vivent. Tout aussi instructives qu'enrichissantes, elles ont également été une occasion privilégiée pour la curatrice publique de s'entretenir avec des intervenants concernés par la qualité de vie des personnes inaptes, de faire connaître son rôle, la mission de son organisation, les responsabilités qui lui incombent et ses attentes envers les différents intervenants qui œuvrent auprès des personnes qu'elle représente.

Objectif 1.3 : D'ici à avril 2010, s'assurer que les personnes protégées bénéficient de l'accompagnement juridique nécessaire.

Indicateur	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Nombre de personnes représentées ayant bénéficié d'accompagnement juridique	n.d.	420	447	444

(5) http://www.msss.gouv.qc.ca/sujets/organisation/visites_appreciation/visites.php

L'objectif d'assurer aux personnes représentées l'accompagnement juridique qu'elles nécessitent est important pour le Curateur public. Plusieurs projets ont d'ailleurs contribué à son atteinte.

Ainsi, le Curateur public est devenu membre du Comité d'évaluation et de suivi du Programme d'accompagnement justice et santé mentale de la cour municipale de Montréal. Il s'agit d'un projet pilote d'interventions multidisciplinaires pour les contrevenants souffrant de troubles mentaux. Par sa participation, le Curateur public peut sensibiliser les intervenants à l'importance de vérifier si ces personnes sont sous régime de protection et de l'aviser lorsqu'une des personnes qu'il représente est assignée devant le tribunal.

De plus, le Curateur public a mis sur pied un comité chargé d'effectuer le suivi des avis de requêtes et de jugements des recours collectifs au Québec. Il a élaboré des critères afin de bien cibler ceux qui pourraient avoir un intérêt pour sa clientèle. Il pourra alors faire les actions nécessaires pour préserver les droits des personnes concernées par un recours collectif.

Enfin, une entente d'échange de renseignements est en négociation avec le ministère de la Sécurité publique afin que les personnes incarcérées que le Curateur public représente soient identifiées dès leur entrée dans un centre de détention et qu'il en soit avisé. D'autres situations dont le Curateur public souhaite être informé y seront aussi précisées.

Par ailleurs, les juristes du Curateur public interviennent ponctuellement dans des matières très variées pour défendre les intérêts des personnes représentées et pour faire valoir leurs droits. Lorsque la situation le requiert, le Curateur public confie un mandat à un avocat d'un cabinet privé ou de l'aide juridique pour assurer la représentation d'une personne sous régime de protection public devant les tribunaux ou diverses autres instances. Plus de 620 mandats ont ainsi été donnés pour la représentation de 444 personnes.

Axe 2 : La gestion des patrimoines

Objectif 1.4 : S'assurer de la saine gestion du patrimoine des personnes protégées, et ce, dès l'ouverture d'un régime public :

- D'ici à avril 2008, les inventaires sont produits en 90 jours ou moins.
- D'ici à avril 2010, les personnes représentées bénéficient de tous les revenus auxquels elles ont droit et leurs obligations financières sont respectées en tout temps.

Indicateur	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Proportion des inventaires produits en 90 jours ou moins	11 %	13 %	16 %	23 %
Délai moyen de production des inventaires	286 jours	246 jours	237 jours	233 jours
Proportion des revenus encaissés en 90 jours ou moins	76 %	82 %	80 %	80 %
Valeur des réparations versées concernant la gestion des biens de personnes sous régime public	283 900 $	173 200 $	39 500 $	288 200 $
Nombre de plaintes fondées ou partiellement fondées sur ces sujets	n.d.	8	8	12

Le Curateur public continue ses efforts pour atteindre l'objectif de produire les inventaires dans un délai de 90 jours. Bien que l'ampleur de la tâche qu'exige l'établissement d'un inventaire complet et précis du patrimoine d'une personne en complique l'atteinte, la proportion des inventaires respectant ce délai a tout de même doublé depuis les quatre dernières années et le délai moyen de leur production continue de diminuer.

Par ailleurs, le traitement de certains dossiers peut entraîner le versement d'un montant d'argent à titre de réparation, dont la valeur varie beaucoup d'une année à l'autre en raison de la diversité et de la spécificité des dossiers traités. En 2008-2009, le Curateur public a traité sensiblement le même nombre de dossiers que l'année précédente, mais le montant des réparations a augmenté en raison de la somme importante versée dans un dossier où le délai de remise aux ayants droit aurait entraîné une diminution de la valeur de la succession qui leur revenait.

Axe 3 : La circulation de l'information

Objectif 1.5 : D'ici à avril 2010, améliorer la circulation de l'information sur les personnes représentées et sur leur patrimoine afin de faciliter et d'accélérer la prise de décision.

Indicateur
Mécanismes mis en place pour accélérer le traitement et l'expédition des documents*

* Depuis 2006, cet indicateur remplace l'indicateur Délai de réception, de traitement et d'expédition des documents, selon leur nature.

Le Centre de traitement documentaire du Curateur public identifie des pistes d'optimisation qui lui permettront d'améliorer la circulation de l'information à l'interne. Entre autres, les expéditeurs, autant les fournisseurs de services que les employés de l'organisme, sont sensibilisés à l'importance d'inscrire le numéro du dossier dans la correspondance afin que les documents reçus soient acheminés plus efficacement à l'interne.

Toujours dans l'objectif d'améliorer la circulation de l'information, le Curateur public a entrepris de centraliser la réception du courrier. Cela lui permettra d'assurer un meilleur suivi des documents reçus et d'uniformiser leur traitement avant leur classement.

ORIENTATION 2 : FAVORISER LA PRISE EN CHARGE DES PERSONNES INAPTES PAR LA FAMILLE ET PAR LES PROCHES

En matière de régimes de protection privés, le Curateur public respecte la responsabilité première de la famille et des proches d'une personne inapte. Il tente de réunir les conditions propices pour qu'ils la prennent en charge et assurent son bien-être et le respect de ses droits. De plus, le Curateur public sensibilise la population en général aux avantages de planifier sa protection en prévision d'une éventuelle inaptitude.

Axe 1 : L'information et le soutien

Objectif 2.1 : D'ici à avril 2010, offrir aux citoyens une meilleure information et leur faciliter la planification et l'organisation de leur propre protection en cas d'inaptitude.

Indicateur	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Nombre de nouveaux mandats homologués	2 200	2 225	2 299	2 688
Nombre de demandes de renseignements concernant le mandat en prévision de l'inaptitude	1 519	1 320	1 284	1 856

Un sondage réalisé en mars 2006 révélait qu'environ 36 % des Québécois adultes avaient déjà préparé un mandat en prévision de l'inaptitude. Le sondage n'a pas été repris, mais le Curateur public constate que le nombre de demandes de renseignements qu'il a reçues concernant le mandat en prévision de l'inaptitude a augmenté d'environ 570 par rapport à l'année dernière. Il a reçu 1 781 appels et 75 courriels sur ce sujet.

De plus, les versions française et anglaise du formulaire du mandat en prévision de l'inaptitude ont été téléchargées du site Web du Curateur public plus de 86 000 fois pendant l'année et le nombre de mandats homologués par les tribunaux au cours de la même période a augmenté de 17 % par rapport à l'année précédente.

Dans le but d'offrir une meilleure information aux citoyens, des représentants du Curateur public étaient présents à de nombreux salons ou événements grand public, comme les Salons des générations tenus à Sherbrooke, Québec, Trois-Rivières, Gatineau et Montréal. Le Curateur public a aussi diffusé des articles et des publicités dans des revues spécialisées et dans des cahiers spéciaux qui ciblent des clientèles susceptibles d'être touchées par l'inaptitude. Entre autres, un publireportage de huit pages présentant sa mission a paru dans *L'actualité* de décembre 2008. Toutes ces activités contribuent à sensibiliser la population québécoise aux différentes mesures de protection en cas d'inaptitude et au rôle et à la mission du Curateur public.

Objectif 2.2 : D'ici à avril 2010, mieux informer les familles et faciliter leurs démarches pour la protection de leurs proches inaptes.

Indicateur	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Nombre de demandes de renseignements reçues ayant pour sujet la représentation privée	4 592	4 092	3 976	4 822

Le Curateur public a participé en 2006 à une enquête multiservices réalisée par le Secrétariat du Conseil du trésor pour évaluer la qualité des services reçus par les représentants légaux nouvellement nommés et leur taux de satisfaction à cet égard. Il en est ressorti qu'environ 82 % de ces représentants avaient eu recours aux services d'information et d'assistance, et que leur taux de satisfaction était de 8,2 sur 10.

Par ailleurs, le nombre de demandes de renseignements sur la représentation privée est le plus élevé en quatre ans, en hausse de 14 % par rapport à la moyenne des dernières années. Environ 2 900 demandes, par téléphone ou par courriel, concernaient la représentation privée en général et plus de 1 800, le mandat en prévision de l'inaptitude.

Axe 2 : La surveillance des mesures privées

Objectif 2.3 : D'ici à avril 2010, implanter des modes de surveillance plus efficaces et plus rapides afin d'accroître les interventions préventives et de diminuer les situations à risque.

Indicateur	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Pourcentage des rapports d'inventaires reçus en 60 jours ou moins (délai légal)	51 %	54 %*	55 %*	42 %
Pourcentage des rapports annuels reçus en six mois ou moins (délai administratif)	81 %	80 %	80 %	82 %
Pourcentage de redditions de comptes finales reçues dans les délais (délais administratifs)	61 %	57 %	61 %	63 %
Nombre de requêtes de remplacement du représentant privé	97	129	120*	106
Délai moyen de la première intervention à la suite d'un signalement	20 heures	21 heures	21 heures	21 heures
Nombre de plaintes fondées ou partiellement fondées ayant pour motif la surveillance de représentants privés	n.d.	4	2	2

* Données corrigées.

Dès l'ouverture d'un régime de protection par le tribunal, le représentant légal dispose de 60 jours pour produire un rapport d'inventaire des biens qu'il doit administrer. Le Curateur public constate que le nombre de rapports d'inventaire reçus à l'intérieur de ce délai a diminué comparativement à l'année précédente. Toutefois, après 120 jours, il a reçu la même proportion de ces rapports que pendant les deux années précédentes, soit environ 76 %.

Différents facteurs pourraient expliquer les fluctuations du nombre de rapports d'inventaire reçus d'une année à une autre et le Curateur public n'a pas constaté de facteur prédominant qui pourrait expliquer une proportion plus faible au cours de 2008-2009. Il prévoit accentuer ses contacts avec les représentants légaux privés, leur offrir davantage de soutien et, ainsi, tenter d'influencer leur ponctualité dans l'accomplissement de leurs obligations. Au cours des prochains mois, il accordera une attention particulière à l'évolution des délais de production des rapports d'inventaire. De plus, les résultats des sondages entrepris à l'hiver 2009 pourraient l'aider à mieux comprendre les difficultés qu'éprouvent les représentants privés dans la transmission de ces rapports.

ORIENTATION 3 : S'ASSURER DE LA COLLABORATION EN RÉSEAU DES INTERVENANTS ENGAGÉS DANS LA PROTECTION DES PERSONNES INAPTES

La protection des personnes inaptes comporte de multiples dimensions, notamment juridiques, médicales et psychosociales, et plusieurs institutions y contribuent activement. Afin de favoriser la concertation de l'ensemble de ces acteurs, le Curateur public maintient une présence active dans la communauté, notamment en participant aux débats sociaux relatifs aux droits des personnes inaptes et à leurs conditions de vie.

Axe 1 : Les réseaux de services

Objectif 3.1 : D'ici à avril 2010, élargir et consolider le réseau de partenaires engagés dans la protection des personnes inaptes, notamment en mettant en œuvre des mécanismes facilitant l'échange d'information ainsi qu'en s'ouvrant davantage à la participation des groupes communautaires.

Indicateur
Étendue du réseau de collaboration

Le Curateur public a conclu des ententes avec plusieurs ministères et organismes qui l'aident à remplir ses tâches plus efficacement, tels que la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, le Directeur général des élections, le Directeur de l'état civil, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, le ministère de la Santé et des Services sociaux, Revenu Québec, la Régie de l'assurance maladie du Québec, la Société de l'assurance automobile du Québec, l'Agence du revenu du Canada et la Fédération des caisses Desjardins du Québec.

De plus, le Curateur public continue d'élargir son réseau de partenaires. Au cours de l'année, il a ainsi amorcé des travaux en vue d'une entente d'échange de renseignements avec le ministère de la Sécurité publique. Cette entente lui permettra d'être informé rapidement de l'admission dans un centre de détention d'une personne qu'il représente. Il pourra ainsi remplir son rôle de représentant et s'assurer que cette personne reçoit tous les soins que sa condition requiert, et ce, malgré son séjour en milieu carcéral. Préalablement à la signature de l'entente, les deux organisations ont déjà mis en place des mesures permettant l'identification des personnes représentées par le Curateur public lors de leur admission dans un centre de détention.

Axe 2 : Les réseaux de réflexion

Objectif 3.2 : D'ici à avril 2010, prendre part aux réseaux de réflexion et aux forums sur les droits des citoyens vulnérables.

Indicateur	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Recension, justification et portée des interventions				
Nombre total d'interventions	89	70	93	101
Portée des interventions				
Internationale	0	2	1	4
Canadienne	1	1	2	2
Québécoise	1	17	14	8
Régionale et locale	87	50	76	87

Sur le plan international, le Curateur public a participé au 21e Congrès mondial de *Rehabilitation International*, tenu sur le thème « Droits et participation sociale des personnes ayant des incapacités : assurer une société pour tous », au colloque intitulé « La protection du patrimoine : des actifs et des personnes », organisé à l'occasion des 21e Entretiens du Centre Jacques Cartier, et à la 9e Conférence mondiale de la Fédération internationale du vieillissement. Il a également accueilli des représentants de l'association Sauvegarde de l'enfance à l'adulte du Pays Basque dans le cadre de l'entente de partenariat qu'il a conclue avec cette organisation. Ces quatre activités ont permis au Curateur public de participer à des forums de discussion impliquant des représentants de divers pays et de comparer ses pratiques avec les leurs. Elles ont aussi été l'occasion d'alimenter sa réflexion sur la révision du dispositif de protection des personnes inaptes.

À l'échelle canadienne, le Curateur public a assisté à la conférence de l'Association nationale de tuteurs et de curateurs publics ainsi qu'au colloque « Les transactions transfrontalières entre le Québec et l'Ontario, le droit comparé et leurs impacts sur la pratique juridique », organisé par la Chaire du notariat et par l'Université d'Ottawa.

En ce qui concerne les forums québécois, le Curateur public a déposé à la Commission des affaires sociales un mémoire intitulé *L'itinérance et l'inaptitude* dans le cadre de la consultation sur le phénomène de l'itinérance au Québec. Il voulait ainsi faire prendre conscience que l'itinérance touche des personnes inaptes dont la vulnérabilité s'accentue dans une telle situation. Il a aussi accordé des entrevues qui ont été diffusées notamment aux émissions JE et La Facture, ainsi que dans le journal *Les Affaires* et les revues *Le Bel Âge* et *L'actualité*. De plus, le publireportage publié dans *L'actualité* a fait l'objet d'une adaptation Web et a été traduit et distribué dans le réseau communautaire anglophone des services de santé et des services sociaux québécois.

Le Curateur public était aussi présent aux colloques du Conseil pour la protection des malades, de l'Ordre des travailleurs sociaux, de la Chambre des notaires et du Barreau du Québec. Il y a rencontré de nombreux intervenants intéressés par des enjeux communs liés à la protection et à l'inaptitude. D'ailleurs, lors du congrès annuel du Barreau du Québec, en mai 2008, il a participé à un atelier de droit comparé Québec – France au sujet du mandat en prévision de l'inaptitude.

Enfin, diverses activités ayant une portée plus régionale ou locale ont permis au Curateur public d'être en contact avec des intervenants des milieux communautaires et du réseau de la santé et des services sociaux, qu'il s'agisse des rencontres organisées lors de la tournée de la curatrice publique, des participations aux Salons des générations ou encore, des entrevues accordées à des médias locaux.

Objectif 3.3 : D'ici à avril 2010, poursuivre le développement de la connaissance des clientèles et des facteurs qui influencent l'évolution de la demande de services avec les milieux intéressés.

Indicateur
Nature des études effectuées
Activités de diffusion des connaissances

Au cours de l'année, le Curateur public a entrepris une vaste enquête auprès des tuteurs et des curateurs aux majeurs, des tuteurs aux mineurs et des membres de conseils de tutelle. À cette fin, des sondages téléphoniques et des rencontres individuelles ont été réalisés par des firmes spécialisées. Les résultats de cette enquête permettront de dresser le profil des représentants légaux et de comprendre leurs valeurs, leurs besoins et leurs attentes. Ils seront analysés au cours du prochain exercice.

ORIENTATION 4 : LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

La complexité des fonctions du Curateur public ainsi que l'évolution du contexte social et des pratiques professionnelles imposent une mise à jour régulière des connaissances et des habiletés de son personnel dans tous leurs champs de compétence.

Axe 1 : La formation de la main-d'œuvre

Objectif 4.1 : Offrir au personnel l'information et la formation requises afin de mieux répondre aux besoins des personnes protégées, aux exigences de la prestation de services et aux technologies de l'information :

- D'ici à avril 2010, offrir des sessions de formation et d'information sur les besoins des personnes protégées.
- D'ici à avril 2010, offrir des sessions de formation visant l'adaptation aux changements organisationnels et technologiques.

Indicateur	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Formation sur les besoins des personnes protégées				
Nombre de sessions	n.d.	58	111	78
Nombre de participants	n.d.	802	637	840
Formation visant l'adaptation aux changements organisationnels et technologiques				
Nombre de sessions	n.d.	78	84	104
Nombre de participants	n.d.	871	891	630

Au cours de la dernière année, le Curateur public a élaboré et offert une session de formation permettant de jumeler le nouveau personnel administratif avec un employé d'une unité opérationnelle. Cette activité permet aux arrivants de mieux comprendre l'inaptitude, les diverses mesures de protection légales et le processus juridique d'ouverture d'un régime de protection. Elle leur permet aussi de se familiariser avec les rôles et les activités du Curateur public dans les directions territoriales, avec les différents types de clientèles et avec la structure du réseau de la santé et des services sociaux.

Axe 2 : La planification de la main-d'œuvre

Objectif 4.2 : À compter d'avril 2006, appliquer un plan de gestion de la main-d'œuvre afin d'assurer à l'organisme la disponibilité du personnel dans tous les champs de compétence requis.

Indicateur	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Nombre de postes vacants pendant plus de 30 jours	33	36	36	31,5
Répartition des ressources en fonction des exigences de représentativité (effectif régulier)	Voir la section 5.4 sur le programme d'accès à l'égalité			

Le nombre de postes vacants reflète la situation du Curateur public au 31 mars de chaque année et non le cumulatif de l'année. Quoique plus de 30 postes aient été vacants pendant plus de 30 jours, l'organisme a utilisé la totalité des postes que le Conseil du trésor lui a octroyés en 2008-2009, ce qui représentait 610 équivalents temps complet.

Axe 3 : L'amélioration des services

Objectif 4.3 : D'ici à avril 2008, élaborer et mettre en œuvre un plan de gestion des risques permettant de cibler les services pouvant faire l'objet d'interventions visant à en améliorer l'efficience ou l'efficacité.

Indicateur
Améliorations apportées aux programmes ou services

En vue de déterminer la meilleure stratégie d'implantation de la gestion des risques au Curateur public, un inventaire des approches en cette matière a été amorcé en 2008-2009 et divers documents sur le sujet ont été analysés.

Section 3

Les résultats à l'égard de la déclaration de services aux citoyens

Cette section présente les résultats quant aux engagements de la Déclaration de services aux citoyens du Curateur public, entrée en vigueur le 1er avril 2008. Cette déclaration reprend en partie les engagements de la précédente et en affirme de nouveaux, notamment en ce qui concerne la surveillance des régimes de protection privés.

3.1 L'ACCESSIBILITÉ ET L'ACCUEIL

Vous faciliter l'accès à nos services

Engagements

1. Vous pouvez communiquer avec nous par téléphone, par télécopieur, par la poste, par courrier électronique ou directement à nos bureaux, selon votre choix.
2. Nos documents et nos formulaires sont rédigés dans une langue simple et facile à comprendre. Nous offrons, au besoin, des explications adaptées aux personnes qui ont des incapacités.

Indicateur	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Nombre d'appels reçus*	30 799	17 095	15 366	17 495
Nombre de demandes par courriel	1 398	1 116	879	1 115
Nombre de visiteurs à la réception**	n.d.	n.d.	n.d.	6 346

* Les données de 2005-2006 comprennent les appels concernant l'administration provisoire des biens non réclamés. Ce secteur a été transféré à Revenu Québec au début de l'exercice 2006-2007.

** Au siège social et dans les directions territoriales.

Parmi les appels et courriels reçus, le Curateur public constate que plus de 5 000 d'entre eux ont trait à la représentation publique, alors que plus de 4 800 concernent la représentation privée et le mandat en prévision de l'inaptitude.

La provenance des appels varie. Les demandes de renseignements proviennent autant de personnes représentées que de leur famille ou de leurs proches, de représentants légaux privés, d'intervenants du réseau de la santé et des services sociaux, d'avocats ou de notaires, d'intervenants du réseau communautaire, de journalistes et du public en général.

Le Curateur public a le souci de publier sur son site Web des documents rédigés dans un langage adapté à sa clientèle. Ces documents sont présentés en plus gros caractères pour les malvoyants et peuvent être interprétés par un lecteur d'écran, un appareil spécialisé qui transpose le texte écrit en synthèse vocale ou en braille pour les non-voyants. Une version audio du mandat en prévision de l'inaptitude, en format MP3, est également offerte sur le site Web depuis mars 2009. De plus, le personnel du Curateur public est disponible pour fournir des explications au besoin.

Le Curateur public participe également au Comité interministériel de normalisation sur l'accessibilité des personnes handicapées à un site Web, lequel voit à définir des standards pour les sites gouvernementaux.

Vous accueillir avec courtoisie et vous répondre avec diligence

Engagements

3. Notre personnel est tenu en tout temps de vous donner son identité (nom et fonction), de vous écouter avec attention et de vous traiter avec respect et courtoisie, comme vous le faites vous-même à son égard.
4. Si vous appelez l'un d'entre nous en son absence, vous pouvez lui laisser votre message et on vous rappellera en moins de 24 heures, les jours ouvrables.
5. Si vous vous rendez à l'une de nos directions territoriales, un préposé vous accueillera immédiatement et vous orientera, en moins de 15 minutes, vers quelqu'un qui peut répondre à vos besoins.

Indicateur	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Nombre de plaintes traitées concernant la courtoisie du personnel	16	12	9	10
Nombre de plaintes traitées de correspondants non rappelés	54	43	35	32
Proportion des visiteurs dirigés vers l'interlocuteur approprié dans un délai de moins de 15 minutes	96 %	96 %	96 %	97 %
Délai moyen d'attente des visiteurs	4 minutes	3 minutes	4 minutes	3 minutes

Les quatre directions territoriales du Curateur public ont reçu la visite de plus de 4 200 personnes au cours de la dernière année et 97 % d'entre elles ont été dirigées vers la personne appropriée en moins de 15 minutes. Par ailleurs, plus de 2 000 personnes se sont présentées à la réception du siège social du Curateur public pour diverses demandes.

Vous informer clairement et rapidement

Engagements

6. Nos préposés aux renseignements vous répondront immédiatement par téléphone et la journée même par Internet. S'ils ne peuvent répondre eux-mêmes à vos questions, ils vous mettront en communication avec le service qui peut le faire.
7. Notre site Internet a été conçu pour vous faciliter les choses : vous y trouverez toute l'information voulue sur nos services, nos tarifs, nos engagements et nos coordonnées, de même que des formulaires dont vous avez besoin pour vos démarches.

Indicateur	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Durée moyenne d'attente au téléphone	44 secondes	23 secondes	23 secondes	22 secondes
Proportion des appels dont l'interlocuteur a raccroché avant de recevoir une réponse	18 %	7 %	7 %	8 %
Proportion des courriels répondus le jour de leur réception*	n.d.	n.d.	n.d.	100 %
Nombre de dépliants	n.d.	15	15	15
Nombre de formulaires	n.d.	17	17	20

* Résultat calculé au moyen d'un échantillon aléatoire des courriels reçus.

Cette année, trois nouveaux formulaires ont été publiés sur le site Web. Il s'agit de la *Déclaration de remise d'un bien au bénéfice d'un enfant mineur*, de la *Déclaration de simple émancipation* et de la *Demande de consentement à un séjour à un centre de vacances*.

3.2 LA PROTECTION DES PERSONNES ET DE LEURS BIENS

Si vous êtes représenté par un proche, nous restons en contact avec votre tuteur ou votre curateur.

Engagements

8. Nous l'informons de son rôle et de ses obligations, en lui adressant de la documentation et en l'appelant personnellement dans le mois qui suit sa nomination. Nous le soutenons, au besoin, dans l'accomplissement de ses tâches.
9. Nous vérifions l'inventaire de vos biens et le rapport annuel de gestion qu'il nous envoie, afin de vous éviter un éventuel préjudice.

Indicateur	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Proportion des nouveaux représentants privés à qui la documentation a été envoyée dans un délai de 30 jours	n.d.	n.d.	100 %	100 %
Nombre de demandes de renseignements reçues ayant pour sujet la représentation privée	4 592	4 092	3 976	4 822
Proportion des régimes dont l'inventaire a été examiné en 60 jours ou moins	87 %	83 %	88 %	67 %
Proportion des régimes dont le rapport annuel a été examiné en 60 jours ou moins	75 %	64 %	65 %	51 %

Dès que le Curateur public reçoit la signification d'un jugement prononçant l'ouverture d'un régime de protection privé, il envoie différents documents au représentant légal qui vient d'être nommé, dont les formulaires de rapport annuel d'administration (les versions régulière et simplifiée) et le guide à l'usage du tuteur ou du curateur à un majeur, selon le cas. De plus, les représentants privés peuvent en tout temps communiquer avec le personnel du Curateur public pour obtenir des précisions ou consulter son site Web pour accéder à de la documentation supplémentaire.

Par ailleurs, le Curateur public a constaté que la proportion des inventaires et des rapports annuels qu'il examine dans un délai de 60 jours est en baisse comparativement aux dernières années. Il a déjà mis des mesures en place pour réduire les retards accumulés et pour traiter une plus grande proportion des dossiers dans les délais fixés à compter de 2009-2010.

Si vous êtes une personne mineure dont les parents gèrent le patrimoine

Engagement

10. Nous informons vos parents de leurs obligations concernant la gestion de votre patrimoine.

Indicateur	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Pourcentage des nouveaux représentants légaux informés	n.d.	n.d.	100 %	100 %

Le rôle de surveillance du Curateur public s'étend également à la gestion du patrimoine d'un mineur. En effet, les tuteurs datifs doivent respecter certaines règles édictées par le Code civil du Québec, telles que faire un inventaire, fournir une sûreté et faire une reddition de comptes annuelle. Les tuteurs légaux (père et mère) sont tenus aux mêmes obligations lorsque la valeur du patrimoine de leur enfant excède 25 000 $.

Par ailleurs, le Code civil du Québec prévoit que le Curateur public doit être informé lorsqu'un mineur reçoit un certain montant d'argent. En effet, un don ou un héritage dont la valeur dépasse 25 000 $ ou toute indemnité, quel qu'en soit le montant, doivent lui être déclarés[6]. Lorsqu'il reçoit un tel avis, le Curateur public envoie différents documents au tuteur légal en lui précisant qu'il devra fournir un compte rendu de sa gestion des biens du mineur si le patrimoine de ce dernier

(6) Article 217 du Code civil du Québec.

devenait supérieur à 25 000 $. Les dépliants *Papa, maman, savez-vous comment protéger mes biens?* et *Le tuteur au mineur* figurent parmi les documents envoyés.

Lorsque le montant déclaré dans l'avis excède 25 000 $, ou que le Curateur public a des raisons de croire que le patrimoine d'un mineur dépasse cette somme, il demande au tuteur légal un compte rendu de sa gestion des biens du mineur. Cette gestion est assujettie à la surveillance du Curateur public si le patrimoine est effectivement supérieur à 25 000 $.

Si vous êtes représenté par le Curateur public

Nous établissons une relation personnelle avec vous

Engagements

11. En vous rendant visite dès les premières démarches, et périodiquement par la suite, en fonction de vos besoins.
12. En veillant à ce que vous obteniez les services médicaux, sociaux ou juridiques auxquels vous avez droit, comme tout autre citoyen.

Indicateur	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Proportion des personnes visées par l'ouverture d'un régime de protection public ou mixte rencontrées	90 %	96 %	91 %	97 %
Proportion des personnes représentées vivant à domicile qui ont fait l'objet d'une visite d'évaluation	66 %	80 %	83 %	84 %
Proportion des personnes représentées habitant dans une ressource d'hébergement qui ont fait l'objet d'une visite d'évaluation	51 %	67 %	78 %	89 %
Nombre de demandes de consentement à des soins médicaux	1 420	1 411	1 426	1 544
Nombre de personnes représentées ayant bénéficié d'accompagnement juridique	n.d.	420	447	444

Le Curateur public s'engage à rencontrer les personnes visées par l'ouverture d'un régime de protection lorsque le processus en vue de l'ouverture d'un régime débute. Plus de 1 000 visites effectuées au cours de l'année lui ont permis de connaître la situation de ces personnes avant qu'il soumette ses recommandations au tribunal. De même, autant de contacts ont été établis avec les proches.

Une fois le régime de protection ouvert, le Curateur public s'engage à faire une visite d'évaluation annuelle aux personnes qu'il représente. Au cours de l'année, ce fût le cas de 84 % des personnes vivant à domicile et de 89 % de celles qui habitent dans une ressource d'hébergement.

L'objectif d'établir une relation personnelle avec les personnes représentées est également atteint par d'autres activités que les visites d'évaluation. En effet, les curateurs délégués ont régulièrement des conversations téléphoniques avec les personnes représentées, lesquelles peuvent aussi les appeler. Les visites à l'extérieur du milieu de vie permettent également aux curateurs délégués de rencontrer leur clientèle. Il peut s'agir d'une rencontre à l'hôpital, dans les bureaux du Curateur public, à un palais de justice ou à un atelier de travail. Plus de 1 840 rencontres de ce type ont permis aux curateurs délégués de s'entretenir avec environ 1 370 personnes représentées.

Enfin, le Curateur public reçoit les plans de services individualisés des personnes qu'il représente et les curateurs délégués peuvent participer aux rencontres à ce sujet lorsque cela est nécessaire. Au cours de l'année, ceux-ci ont pris part à plus de 1 500 rencontres concernant les plans de services individualisés.

Nous donnons, au besoin, le consentement requis aux soins qu'on vous propose

Engagements

13. Dans l'heure qui suit, 24 heures sur 24, s'il s'agit d'une urgence.
14. En moins de deux jours ouvrables pour les demandes non urgentes.

Indicateur	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Proportion des demandes de consentement urgentes traitées en moins d'une heure	n.d.	n.d.	100 %	100 %
Proportion des demandes de consentement non urgentes traitées en moins de deux jours ouvrables	n.d.	n.d.	100 %	100 %

Une équipe du Curateur public, formée d'infirmières, d'infirmiers et de médecins, est chargée de traiter les demandes de consentement qui concernent les soins médicaux comme tels, mais aussi celles qui ont trait à l'accès au dossier médical d'une personne représentée, aux niveaux de soins proposés ou encore, à des mesures de contrôle.

Au cours de la dernière année, les 267 demandes de consentement urgentes reçues ont toutes été traitées dans l'heure suivant leur réception.

Par ailleurs, les curateurs délégués traitent certaines demandes de consentement, comme celles qui concernent un changement de milieu de vie ou l'utilisation de l'image d'une personne représentée pour un reportage.

Tableau 7 : Nombre et nature des demandes de consentement

	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Accès aux dossiers médicaux	1 872	1 859	3 272	3 033
Changement de milieu de vie	1 281	1 244	1 311	1 333
Niveau de soins	962	999	1 098	1 043
Soins médicaux	1 420	1 411	1 426	1 544
Mesures de contrôle	758	874	1 033	954
Captation ou utilisation de l'image et de la voix	201	328	219	248
Divers	86	196	110	66
Total	**6 580**	**6 911**	**8 469**	**8 221**

L'équipe de la Direction médicale et du consentement aux soins a aussi traité plus de 500 autres requêtes qui ne sont pas des demandes de consentement au sens strict du terme, mais pour lesquelles les requérants sollicitaient une décision du Curateur public.

Nous gérons votre patrimoine avec soin

Engagements

15. En récupérant les revenus auxquels vous avez droit.
16. En équilibrant votre budget de dépenses en fonction de vos revenus.
17. En gérant vos actifs avec prudence et rigueur.
18. En vous renseignant, à votre demande, sur votre situation financière.

Indicateur	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Proportion des revenus de transferts récupérés en 90 jours ou moins	76 %	82 %	80 %	80 %
Proportion de comptes sommaires de gestion produits	98 %	96 %	99 %	97 %
Nombre de plaintes traitées concernant le budget de dépenses d'une personne représentée	n.d.	n.d.	n.d.	77
Proportion des inventaires produits en 90 jours ou moins	11 %	13 %	16 %	23 %
Nombre de plaintes fondées ou partiellement fondées concernant l'inventaire ou la récupération des revenus	n.d.	8	8	12
Nombre de comptes détaillés de gestion demandés	21	27	32	27

Une des tâches du Curateur public à titre de représentant d'une personne inapte est de s'assurer qu'elle reçoit tous les revenus auxquels elle a droit. Il s'engage ainsi à récupérer, pour celles qui y sont admissibles, la rente de la Régie des rentes du Québec, les prestations d'assistance sociale et la pension de vieillesse dans un délai de 90 jours suivant l'ouverture d'un régime de protection.

Au quotidien, le Curateur public doit gérer le budget de chacune des personnes qu'il représente en fonction de ses revenus propres. Il doit répondre aux demandes des personnes représentées ou de leurs proches qui désirent obtenir un supplément pour des dépenses ponctuelles, comme l'achat de vêtements ou de cadeaux d'anniversaire. Dans certaines situations, le budget de la personne ne permet pas d'accéder à une telle demande et il doit lui refuser la dépense ou l'augmentation de son allocation mensuelle.

Dans tous les cas, la personne représentée reçoit les explications nécessaires pour comprendre son budget et, surtout, le montant de l'allocation qu'elle reçoit, l'objectif étant de l'aider à conserver un budget équilibré. Au cours de l'année, le Curateur public a reçu 77 plaintes dont l'un des motifs invoqués était lié à la gestion des dépenses.

Dans 97 % des dossiers des personnes qu'il représente, le Curateur public a produit un compte sommaire de sa gestion de leur patrimoine. Il a aussi produit 27 comptes détaillés de gestion à la demande d'une personne représentée ou d'un de ses proches.

3.3 L'EXIGENCE DE QUALITÉ

Vous pouvez compter sur :

Engagements

19. La qualité de nos interventions et la formation continue de notre personnel.
20. Notre empressement à vous servir dans des délais satisfaisants, selon des normes internes régulièrement mises à jour.
21. Le respect de votre droit à la vie privée.
22. Le respect de votre droit à consulter votre dossier, compte tenu de votre condition, et la protection des renseignements qui y sont inscrits.
23. Notre constance à informer clairement les citoyens et les institutions de la situation et des besoins des personnes inaptes, ainsi que des soins et des services auxquels elles ont droit.

Indicateur	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Proportion des plaintes suivies de mesures correctives	n.d.	34 %	29 %	29 %
Formations sur les besoins des personnes protégées				
Nombre de sessions	n.d.	58	111	78
Nombre de participants	n.d.	802	637	840
Nombre de plaintes traitées concernant le respect de la vie privée	n.d.	n.d.	n.d.	8
Nombre de plaintes traitées provenant de personnes représentées concernant l'accès à leur dossier	3	0	4	4
Nombre d'interventions publiques auprès de citoyens ou d'institutions	89	70	93	101

Le Curateur public est soucieux de la qualité de ses interventions auprès des personnes qu'il représente et de l'ensemble de la population. Il applique d'ailleurs, depuis le 1er avril 2008, une nouvelle déclaration de services aux citoyens qui bonifie les engagements qu'il s'était déjà donnés et en ajoute de nouveaux. Au cours de l'année, il a ainsi établi de nouveaux indicateurs pour bien rendre compte de ses engagements. Cela a aussi nécessité l'amélioration de ses processus administratifs pour qu'il puisse mieux en assurer le respect. Le Curateur public a centré ses efforts sur l'amélioration de la qualité de ses données administratives et de la fiabilité de certains indicateurs, notamment ceux qui concernent la surveillance de l'administration des régimes de protection privés.

Toujours dans le but de perfectionner ses interventions, le Curateur public met en place des mesures correctives à la suite du traitement des plaintes considérées comme fondées en totalité ou en partie.

Pendant l'année, 112 plaintes, soit 29 % des plaintes traitées, ont ainsi donné lieu à 132 mesures correctives. Ces mesures visent à accélérer le traitement d'un dossier, à rétablir la communication entre les parties, à corriger une erreur ou à reconsidérer une décision. Certains dossiers de plaintes peuvent conduire au versement d'un montant d'argent à titre de réparation.

3.4 POUR UN SIGNALEMENT OU UNE URGENCE

Si vous avez connaissance d'une situation où une personne inapte ou présumée inapte est victime de négligence ou d'abus, empressez-vous de nous la signaler à ce numéro : 1 800 363-9020. Votre geste restera confidentiel.

Engagements

24. Nous commençons notre intervention au plus tard deux jours ouvrables après le signalement.
25. Nous traitons votre signalement en moins de 20 jours ouvrables.

Indicateur	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Proportion des premières interventions effectuées en moins de deux jours ouvrables	91 %	91 %	86 %	92 %
Proportion des signalements traités en 20 jours ouvrables ou moins	72 %	83 %	83 %*	89 %

* Données corrigées

Le Curateur public a reçu 547 signalements au cours de l'année, comparativement à 492 en 2007-2008. Dans plus de 90 % des cas, les premières interventions ont eu lieu en moins de deux jours ouvrables et leur délai moyen a été de 21 heures. Le traitement d'un signalement s'est fait en 11 jours ouvrables en moyenne.

Environ 25 % des motifs invoqués concernent le détournement ou la dilapidation des biens d'une personne protégée, près de 22 % font état d'abus ou de négligence, environ 13 % soulignent des anomalies ou une mauvaise gestion et près de 11 %, des conflits familiaux ou le comportement de l'entourage d'une personne représentée.

Le Curateur public peut diriger certains signalements à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. Les deux organisations ont établi un protocole de collaboration en 2006 pour assurer le respect et le plein exercice des droits et des recours reconnus dans la Charte des droits et libertés de la personne en ce qui concerne la clientèle du Curateur public, les personnes protégées par un régime privé et, de façon générale, les personnes vulnérables.

Enfin, certains signalements qui ne tombent pas sous la compétence du Curateur public peuvent être transmis au réseau de la santé et des services sociaux ou aux services policiers, qui pourront alors intervenir si nécessaire.

En cas d'urgence

Engagement

26. En cas d'urgence concernant une personne inapte ou présumée inapte, vous pouvez nous appeler en tout temps, à ce même numéro, 24 heures par jour, sept jours par semaine.

Indicateur	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Disponibilité du service	100 %	100 %	100 %	100 %

Pour répondre aux situations d'urgence en dehors des heures ouvrables, le Curateur public offre un service de garde du lundi au vendredi, de même que 24 heures sur 24 les fins de semaine et les jours fériés. Ce service a reçu 1 576 appels en 2008-2009, soit 83 de plus que l'année précédente. Les appels concernent notamment des soins, une hospitalisation, une fugue ou un décès.

3.5 POUR DÉPOSER UNE PLAINTE

Si vous êtes insatisfait d'un service du Curateur public, vous pouvez déposer une plainte en vous adressant au Bureau des plaintes, aux heures d'ouverture : 514 864-7053 ou, sans frais : 1 800 363-9020.

Vous pouvez aussi vous adresser à nos bureaux de Montréal, Québec, Longueuil ou Saint-Jérôme, ou remplir le formulaire de plainte sur notre site Internet, à l'adresse suivante : www.curateur.gouv.qc.ca.

Nous garantissons un examen équitable et confidentiel de votre plainte.

Engagements

27. Un personnel attentif prendra note de votre plainte en moins de deux jours ouvrables.
28. Les premières conclusions vous seront transmises en moins de 20 jours ouvrables.

Indicateur	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Proportion des prises de contact effectuées en moins de deux jours ouvrables*	n.d.	n.d.	n.d.	96 %
Proportion des plaintes où les premières conclusions sont transmises en 20 jours ouvrables ou moins	82 %	84 %	84 %	86 %

* Lorsque le plaignant s'adresse directement au Curateur public. Les données reflètent la situation au Bureau des plaintes du siège social et les données des directions territoriales seront disponibles à compter de 2009-2010.

Le Curateur public accorde une grande importance aux plaintes concernant ses services ou des actions de son personnel, car elles lui permettent d'améliorer la qualité de sa prestation et de déterminer des pistes de solutions à différents problèmes que leur examen met en lumière. Il fonde toutes ses interventions sur les principes suivants : être à l'écoute, responsabiliser l'ensemble de ses employés à cet égard et agir avec cohérence et célérité.

Tableau 8 : Plaintes reçues

	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Nombre de plaintes reçues	395	328	386	377

Aux 377 plaintes reçues au cours de l'année, il faut ajouter 44 plaintes qui étaient en traitement au 1er avril 2008. Puisque l'examen de 33 plaintes n'était pas complété au 31 mars 2009, le nombre de plaintes finalisées au cours de l'année s'est donc établi à 388. Elles ont été traitées dans un délai moyen d'environ 12 jours ouvrables, comparativement à 14 l'année précédente.

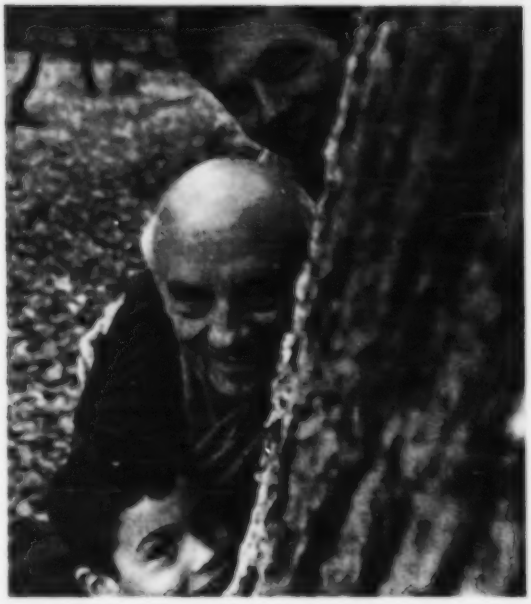
Tableau 9 : Motifs des plaintes traitées

Motif	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Application des lois et rigidité administrative	20	4	7	4
Communications verbales ou écrites	49	15	46	36
Délais pour régler un aspect d'un dossier	40	15	10	24
Demande de révision d'un dossier	3	2	0	1
Gestion des biens	164	166	220	228
Honoraires du Curateur public	17	7	14	9
Protection de la personne	74	97	105	104
Relations interpersonnelles	142	94	87	90
Surveillance des représentants légaux	17	19	13	7
Autres	14	4	9	5
Total*	**540**	**423**	**511**	**508**

* Une plainte peut avoir deux motifs. Le nombre total des motifs peut donc être supérieur au nombre de plaintes reçues.

Près de 45 % des motifs d'insatisfaction invoqués concernent la gestion des biens, qu'il s'agisse notamment des autorisations de dépenses, des allocations pour dépenses personnelles, du paiement des comptes, de la perte de biens et de la gestion immobilière.

Les deux autres motifs qui reviennent le plus fréquemment, chacun dans une proportion de près de 20 %, sont la protection d'une personne et les relations interpersonnelles. Le premier motif regroupe différentes insatisfactions exprimées au regard de l'hébergement, des changements de milieux de vie, du respect des droits, de la confidentialité des renseignements sur une personne représentée et des traitements médicaux proposés ou de leur absence. Les insatisfactions associées au second motif concernent les retours d'appels, le comportement du personnel et, de façon générale, le lien de confiance entre une personne représentée et le responsable de son dossier.



Section 4

L'utilisation des ressources

4.1 LES RESSOURCES HUMAINES

4.1.1 LE PERSONNEL

Le Curateur public ne pourrait s'acquitter de sa mission sans un personnel motivé et dédié à la protection des personnes inaptes. Le nombre d'employés en poste, soit 524 permanents et 138 occasionnels, correspond à une cible d'effectif utilisé de 610 équivalents temps complet.

Tableau 10 : Répartition du personnel selon la classe d'emploi et le sexe au 31 mars 2009

	Femmes	Hommes	Total
Haute direction	1	0	1
Cadres	16	14	30
Professionnels	217	101	318
Fonctionnaires	233	80	313
Total	**467**	**195**	**662**

4.1.2 LA PLANIFICATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

Le Curateur public a amorcé une réflexion en matière d'attraction et de rétention du personnel. Il a effectué des travaux préparatoires à la démarche de planification de la main-d'œuvre, dont :

- la compilation des données et l'analyse des mouvements de personnel pour les exercices financiers 2004-2005 à 2007-2008;
- la projection des départs en préretraite jusqu'en 2010;
- la compilation des données sur l'absentéisme;
- l'administration d'un questionnaire d'entrevue de départ pour recueillir les commentaires des employés qui quittent l'organisme, et ce, dans le but de mieux documenter les problématiques de rétention du personnel.

Un plan d'action de la planification de la main-d'œuvre est d'ailleurs en voie d'élaboration pour tenir compte du contexte et de la mission particulière de l'organisation.

4.1.3 LA SANTÉ AU TRAVAIL

Le Curateur public a élaboré les orientations et le plan de travail visant à intégrer, à tous les niveaux de l'organisation, une approche favorisant le développement du mieux-être. Un volet mieux-être a ainsi été intégré au mandat de chacun des comités de santé et sécurité présents dans ses bureaux.

4.1.4 LA PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT

La formation intitulée « Comment gérer tout en prévenant le harcèlement et en sachant intervenir lors de plaintes », organisée par la Table patronale de concertation en santé et sécurité au travail, a été offerte aux gestionnaires du Curateur public. Elle a permis de les sensibiliser à l'importance d'agir promptement lorsqu'une situation délicate se présente dans la gestion des ressources humaines.

De plus, le Curateur public a entrepris la révision de sa Politique relative au harcèlement et à la violence dans les relations avec la clientèle et de sa Procédure de traitement des événements relatifs au harcèlement et à la violence dans les relations avec la clientèle.

4.1.5 LA FORMATION

La compétence du personnel est un gage de la qualité des services et de la bonne conduite de l'organisation. La proportion de la masse salariale du Curateur public consacrée à des activités de formation a été de 2,8 % au cours de l'année civile 2008, pour un montant total de plus de 990 000 $, y inclus le salaire des participants pendant la durée de l'activité.

Une grande variété de formations est offerte aux employés du Curateur public sur différents sujets touchant leurs tâches quotidiennes. Entre autres, des formations juridiques sont données à l'interne, notamment sur le cadre législatif du Curateur public, la tutelle au mineur, les témoignages devant la cour, les protections contre l'exploitation et les successions. Par ailleurs, pour n'en nommer que quelques-uns, les thèmes suivants ont aussi été abordés lors de sessions d'information : les troubles de personnalité limite, les abus envers les aînés, les droits des patients, la déficience physique et les troubles de comportement. Des formations sur le système informatique du Curateur public et sur la gestion du temps de travail sont aussi offertes.

Enfin, quatre sessions de sensibilisation sur l'accès aux documents et sur la protection des renseignements confidentiels ont été organisées pour former spécifiquement le personnel des technologies de l'information. De plus, une formation sur l'exercice du rôle-conseil a été créée pour les adjoints afin de leur permettre de mieux remplir cette fonction auprès des gestionnaires.

4.1.6 LE DÉVELOPPEMENT DE L'ÉTHIQUE

À la suite de l'adoption du Plan d'action institutionnel en éthique 2008-2013, en avril 2008, une tournée d'information a été organisée à l'intention de l'ensemble du personnel du Curateur public. Ces rencontres ont permis de clarifier la conception de l'éthique dans les activités liées à la mission de l'organisme, de présenter le plan d'action, de faire connaître le rôle du Comité de développement de l'éthique et de la conseillère à l'éthique, ainsi que de faire un bilan des activités réalisées.

De plus, le Curateur public peut maintenant compter sur un réseau interne de 19 répondants en éthique, présents dans la plupart des secteurs de l'organisation. En collaboration avec la conseillère à l'éthique, ils soutiennent les gestionnaires dans l'identification des situations qui pourraient être problématiques, ainsi que dans l'information et la sensibilisation du personnel en matière d'éthique.

4.2 LES RESSOURCES FINANCIÈRES

Le Curateur public bénéficie d'un cadre financier double puisqu'il dispose de deux sources de financement : les crédits votés par l'Assemblée nationale et les crédits renouvelables. En effet, la Loi sur le curateur public prévoit que les honoraires, intérêts et autres sommes qu'il perçoit sont versés au fonds consolidé du revenu et constituent un crédit pour l'année financière au cours de laquelle ils sont versés, aux conditions et dans la mesure que le gouvernement détermine. Les dépenses financées par les crédits renouvelables sont associées aux activités d'administration des biens des personnes représentées.

Pour l'exercice financier 2008-2009, le Curateur public a bénéficié d'un budget de dépenses de 50,5 millions de dollars : 40,2 millions associés aux crédits votés et 10,3 millions, aux crédits renouvelables. De ce montant, 0,8 million constitue des crédits provenant du Fonds de suppléance relativement à des indemnités de réparation.

L'exercice financier s'est terminé avec des dépenses réelles de 49,5 millions de dollars. Le Curateur public a également versé 0,1 million de dollars à titre de compression budgétaire pendant cette période. L'excédent réel de 0,9 million est attribuable à la dépense d'amortissement (0,8 million) et à la dépense de créance douteuse (0,1 million).

Le budget d'investissement du Curateur public est demeuré à 9,6 millions de dollars. Les revenus générés par l'organisme et versés au fonds consolidé du revenu ont totalisé 10,5 millions de dollars au cours de cet exercice. Par ailleurs, des crédits renouvelables de 10,3 millions ont été constitués à partir de ces revenus versés.

Tableau 11 : Coûts par activité (en milliers de dollars)*

	Protection des personnes sous régime de protection public	Administration des biens des personnes sous régime de protection public	Surveillance des régimes de protection privés	Total
Traitements et avantages sociaux	18 012	12 852	5 373	36 237
Fonctionnement	5 578	6 024	1 665	13 267
Coûts totaux en 2008-2009	**23 590**	**18 876**	**7 038**	**49 504**
Coûts totaux en 2007-2008	**22 711**	**18 405**	**6 787**	**47 903**
Coûts totaux en 2006-2007	**23 675**	**19 035**	**5 717**	**48 427**

* Les coûts ont été répartis au prorata des ETC autorisés dédiés à chacun des secteurs d'activité. Les données comprennent des estimations.

Tableau 12 : Revenus et dépenses

	2008-2009 en $	2007-2008 en $	2006-2007 en $
Revenus virés au fonds consolidé du revenu			
Honoraires de représentation des personnes et d'administration des biens	14 563 151	14 435 379	13 660 528
Honoraires de surveillance des curatelles et des tutelles privées	23 915	21 497	26 356
Intérêts sur les avances aux comptes sous administration	76 240	84 773	69 313
Autres revenus	181 457	11 169	192 231
Sous-total	14 844 763	14 552 818	13 948 428
Honoraires non exigés*	4 376 380	4 626 899	4 463 053
Total	**10 468 383**	**9 925 919**	**9 485 375**
Dépenses financées par les crédits renouvelables**			
Traitements et avantages sociaux	8 786 085	8 157 437	7 285 182
Loyers	882 674	619 276	683 662
Services professionnels, administratifs et autres	450 134	894 245	756 588
Transport et communications	142 342	176 472	150 458
Fournitures, matériel et équipement	16 044	10 144	22 072
Compensations des pertes financières***	4 721	3 207	3 193
Autres	-	112	-
Total	**10 282 000**	**9 860 893**	**8 901 155**
Dépenses financées par les crédits votés**			
Traitements et avantages sociaux	27 451 592	26 309 958	24 709 790
Loyers	3 547 967	3 324 789	3 935 808
Services professionnels, administratifs et autres	2 952 767	1 999 794	2 353 437
Transport et communications	1 858 993	2 054 691	1 648 837
Fournitures, matériel et équipement	561 677	883 387	509 408
Compensations pour dossiers déficitaires*	584 829	663 405	554 968
Compensations des pertes financières***	1 098 769	1 121 826	266 772
Perte, moins-value et abandon de projets	-	53 283	3 563 085
Autres	2 956	14 981	3 814
Amortissement des immobilisations	1 164 434	1 616 157	1 980 238
Total	**39 223 984**	**38 042 271**	**39 526 157**

* Les honoraires du Curateur public ne sont pas exigés ou sont radiés lorsque l'incapacité de payer d'une personne représentée est reconnue ou lorsqu'il est impossible de recupérer le solde des dossiers déficitaires. La provision pour mauvaises créances est comptabilisée en prévision de la radiation éventuelle de tels soldes déficitaires.

** Les données comparatives de 2007-2008 et 2006-2007 ont été reclassées pour tenir compte des modifications apportées à la charte des comptes.

*** Les compensations des pertes financières correspondent principalement aux indemnités que le Curateur public accorde pour des pertes subies par des personnes qu'il représente, qu'il a représentées ou qui sont soumises à son rôle de surveillance.

4.3 LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

4.3.1 LE SITE WEB

Le Curateur public a poursuivi son important travail d'enrichissement de sa présence sur le Web. Son site (www.curateur.gouv.qc.ca) est maintenant doté de quatre sections. Le choix stratégique de créer des sections distinctes en fonction des clientèles cibles a permis de réorganiser l'information et de simplifier la navigation. La nouvelle section *Tutelle des biens du mineur* s'est ajoutée en septembre 2008 à la collection des contenus *Protection des majeurs inaptes*, *Le Curateur public en bref* et *Réseau de la santé*. Cette stratégie semble avoir porté des fruits puisque la fréquentation du site du Curateur public a crû de 16 % comparativement à l'année dernière. De plus, une nouvelle zone dédiée aux médias est disponible depuis mars 2009.

Pages Web les plus consultées

- Les registres des régimes de protection
- Nous joindre
- Formulaires
- Quand survient l'inaptitude…

Documents les plus téléchargés

- *Mon mandat en cas d'inaptitude*
- *Le Point – Informations*, Réclamations de factures au MESS : maximum 90 jours (vol. 7, nº 1, octobre 2008)
- *Évaluation médicale et psychosociale – volet psychosocial*
- *En prévision de l'inaptitude : le mandat*

4.3.2 LES SYSTÈMES OPÉRATIONNELS

En mai 2008, le Conseil du trésor a autorisé le Curateur public à poursuivre ses travaux de planification stratégique des technologies de l'information entrepris il y a quelques années.

L'objectif du Curateur public est de mettre en place un système lui permettant d'acquérir une meilleure connaissance des personnes protégées et de leur patrimoine ainsi qu'une vision complète de leur dossier. Ce système lui permettra d'augmenter sa productivité et son efficacité, et aussi d'assurer une meilleure gestion de l'information en temps réel.

Le Curateur public se dotera également d'un système de gestion électronique des documents pour soutenir les utilisateurs dans le repérage, la consultation et l'exploitation des renseignements sur les clients, d'un système d'information de référence pour l'exploitation des renseignements et des connaissances ainsi que d'un système de veille stratégique pour soutenir la reddition de comptes et faciliter la prise de décisions.

Pour y parvenir, le Curateur public, accompagné du Centre de services partagés du Québec, a procédé à l'élaboration et à la publication de sept appels d'offres qui lui ont permis de sélectionner les fournisseurs de services pour réaliser les travaux d'architecture. Six contrats ont découlé de ces appels d'offres.

La gestion du projet et la production des biens livrables sont soutenus par un cadre méthodologique rigoureux. À ce sujet, le Curateur public bénéficie des services de spécialistes indépendants et d'un conseiller stratégique pour assurer la qualité des travaux. Il s'est doté d'un processus de gouvernance en trois axes, stratégique, tactique et opérationnel, afin d'assurer la réalisation adéquate du projet. De plus, il travaille en constante collaboration avec le Centre de services partagés du Québec et avec le ministère des Services gouvernementaux.

À la fin de l'exercice 2008-2009, la phase d'architecture était en voie de réalisation.

Section 5

Les autres exigences législatives et gouvernementales

5.1 LA POLITIQUE LINGUISTIQUE

La Politique linguistique du Curateur public, adoptée en 1999, vise à faciliter l'application des dispositions de la Charte de la langue française sur le plan administratif. Elle tient compte des principes de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et la qualité de la langue française dans l'Administration, de la Politique d'achat et de la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications. Elle est accessible sur le site intranet du Curateur public et tous les employés doivent s'y conformer dans leurs communications, tant orales qu'écrites.

Cette année encore, le Curateur public s'est assuré du respect de sa politique linguistique dans tous les documents qu'il a produits et diffusés. Il a eu recours aux services de réviseurs professionnels pour s'assurer de la qualité de la langue de certains textes destinés au public. De plus, une centaine d'employés ont participé à une vingtaine d'activités de formation linguistique.

5.2 L'ACCÈS À L'INFORMATION

La confidentialité des renseignements personnels et l'accessibilité aux documents détenus par le Curateur public sont régies soit par la Loi sur le curateur public, soit par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (ci-après nommée « Loi sur l'accès »).

La Loi sur le curateur public prévoit l'accès aux renseignements personnels contenus dans les dossiers des personnes que l'organisme représente ou a représentées ou dont il administre ou a administré les biens.

La Loi sur l'accès s'applique aux documents administratifs du Curateur public et aux renseignements personnels concernant les personnes sous régime de protection privé, les personnes faisant l'objet d'une demande d'ouverture d'un régime de protection, les personnes bénéficiant d'une représentation provisoire à la personne ou d'une administration provisoire aux biens par quelqu'un d'autre que le Curateur public et les personnes faisant l'objet d'une demande d'homologation d'un mandat en prévision de l'inaptitude ou pour laquelle un tel mandat a été homologué.

Tableau 13 : Nombre de demandes d'accès à l'information reçues

	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
En vertu de la Loi sur le curateur public	108	106	89	111
En vertu de la Loi sur l'accès	63	67	84	72
Total	**171**	**173**	**173**	**183**

Le Curateur public a rendu 172 décisions au cours de l'année. Sur les 102 demandes examinées en vertu de la Loi sur le curateur public, 38 ont été acceptées, 3 l'ont été partiellement, 21 ont été refusées. Dans le cas de 40 dossiers, les documents étaient inexistants, la demande relevait d'un autre organisme ou encore, le complément d'information demandé n'a pas été fourni.

Sur les 70 demandes examinées en vertu de la Loi sur l'accès, 28 ont été acceptées, 4 l'ont été partiellement, 11 ont été refusées. Dans le cas de 27 dossiers, les documents étaient inexistants, la demande relevait d'un autre organisme ou encore, le complément d'information demandé n'a pas été fourni.

Au cours de l'exercice, quatre demandes de révision ont été déposées à la Commission d'accès à l'information (CAI). Pendant cette même période, la CAI a rendu une décision[7] confirmant celle que le Curateur public avait prise concernant le dossier en question. De plus, la Cour du Québec s'est prononcée dans deux dossiers au sujet de la compétence de la CAI d'entendre ces litiges. Dans un de ces dossiers[8], le Curateur public a obtenu la permission d'en appeler de la décision de la CAI d'entendre la demande de révision de la décision qu'il avait rendue. Dans l'autre[9], la Cour du Québec a confirmé que le CAI n'avait pas compétence pour réviser la décision du Curateur public.

Enfin, le Curateur public a adopté un plan d'action pour la mise en œuvre du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels et les travaux requis pour son implantation ont été entrepris.

5.3 LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET LA SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

Le Curateur public protège les renseignements personnels qu'il détient en s'appuyant sur les principes de la Charte des droits et libertés de la personne, du Code civil du Québec, de la Loi sur l'accès et de la Loi sur le curateur public. Il s'assure également que les renseignements sont utilisés uniquement par les employés dûment autorisés et que les politiques et directives en vigueur en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels sont respectées dans son organisation.

Par ailleurs, la gestion de la sécurité de l'information est soutenue par un partage des responsabilités entre les différentes unités administratives du Curateur public qui interviennent dans l'administration de ses actifs et de ses systèmes informationnels. Ainsi, l'organisme s'est doté d'un comité sur l'accès à l'information, la protection des renseignements personnels et la sécurité de l'information dont le rôle est d'orienter, de recommander et de suivre la réalisation d'activités liées à ces sujets. Ce comité, formé majoritairement de gestionnaires, reflète l'engagement de la haute direction du Curateur public envers la mise en œuvre et le suivi des actions susceptibles d'améliorer de façon continue la protection des renseignements personnels et la sécurité de l'information.

Différents projets liés à la protection des renseignements personnels et à la sécurité de l'information ont été menés à terme au cours de l'exercice. La Politique sur la sécurité de l'information a été complètement révisée afin de tenir compte des orientations de la Directive sur la sécurité de l'information gouvernementale qui élargit la portée de la protection à l'ensemble de l'information indépendamment de son support ou du moyen de la communiquer. Le Curateur public a d'ailleurs adopté une nouvelle directive concernant les règles applicables aux utilisateurs de son actif informationnel et de ses systèmes d'information qui encadre les bonnes pratiques à cet égard. Enfin, la politique et la directive du Curateur public en matière de sécurité de l'information visent la responsabilisation de tout le personnel, autant les utilisateurs que les gestionnaires.

Le Curateur public a aussi consenti beaucoup d'efforts pour sensibiliser et former ses employés en instaurant un cours d'autoformation en ligne, un volet sur la sécurité de l'information lors de l'accueil des nouveaux employés et un site intranet de référence à cette question.

5.4 LE PROGRAMME D'ACCÈS À L'ÉGALITÉ

Dans les activités de dotation réalisées pendant l'année, le Curateur public s'est efforcé de respecter les orientations gouvernementales en matière d'accès à l'égalité en emploi des membres de communautés culturelles, des anglophones, des personnes handicapées et des autochtones. À cet égard, il a atteint un taux d'embauche de 28 %. Les tableaux qui suivent fournissent les données relatives à l'embauche et à la représentativité en date du 13 mars 2009.

(7) H.B. c. Québec (Curateur public), 2008 QCCAI 232, 8 décembre 2008.
(8) Québec (Curateur public) c. H.Ru., 2008 QCCQ 3611, 25 avril 2008.
(9) Québec (Curateur public) c. M.M., 2008 QCCQ 8079, 5 septembre 2008.

Tableau 14 : Embauche totale en 2008-2009

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	Total
Nombre total de personnes embauchées	47	66	64	3	**180**

Tableau 15 : Nombre d'employés réguliers

	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Effectif total (personnes)	517*	479	493	524

* Comprend les employés du secteur de l'administration provisoire des biens non réclamés qui a été transféré à Revenu Québec au début de l'exercice 2006-2007.

Tableau 16 : Embauche de membres de groupes cibles en 2008-2009

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	Total
Communautés culturelles	12	25	14	0	**51**
Autochtones	0	0	0	0	**0**
Anglophones	0	0	0	0	**0**
Personnes handicapées	0	0	0	0	**0**
Total groupes cibles	12	25	14	0	**51**
Embauche totale	47	66	64	3	**180**
Taux d'embauche de membres de groupes cibles	26 %	38 %	22 %	0 %	**28 %**

Tableau 17 : Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi : résultats annuels comparatifs

	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Réguliers	8 %	33 %	25 %	26 %
Occasionnels	30 %	38 %	15 %	38 %
Étudiants	65 %	53 %	29 %	22 %
Stagiaires	60 %	25 %	0 %	0 %

Tableau 18 : Taux de représentativité des groupes cibles dans l'effectif régulier : résultats annuels comparatifs

Groupes cibles	2005-2006		2006-2007		2007-2008		2008-2009	
	Nbre d'employés réguliers	Taux de représentativité	Nbre d'employés réguliers	Taux de représentativité	Nbre d'employés réguliers	Taux de représentativité	Nbre d'employés réguliers	Taux de représentativité
Communautés culturelles	27	5,2 %	25	5,2 %	25	5,1 %	35	6,7 %
Autochtones	1	0,2 %	1	0,2 %	2	0,4 %	2	0,4 %
Anglophones	6	1,2 %	5	1,0 %	4	0,8 %	6	1,1 %
Personnes handicapées	4	0,8 %	4	0,8 %	8	1,6 %	7	1,3 %
Total groupes cibles	38	7,4 %	35	7,4 %	39	7,9 %	50	9,5 %
Effectif total	**517**		**479**		**493**		**524**	

Tableau 19 : Taux de représentativité des membres des groupes cibles dans l'effectif régulier : résultats par catégorie pour l'exercice 2008-2009

	Personnel d'encadrement		Personnel professionnel		Personnel technicien et de bureau		Total	
	Nombre	Taux	Nombre	Taux	Nombre	Taux	Nombre	Taux
Communautés culturelles	0	0 %	17	6,1 %	18	8,5 %	**35**	**6,7 %**
Autochtones	0	0 %	1	0,4 %	1	0,5 %	**2**	**0,4 %**
Anglophones	0	0 %	3	1,1 %	3	1,4 %	**6**	**1,1 %**
Personnes handicapées	0	0 %	5	1,8 %	2	0,9 %	**7**	**1,3 %**
Total groupes cibles	0	0 %	26	9,4 %	24	11,3 %	**50**	**9,5 %**
Effectif total	**31**		**280**		**213**		**524**	

Tableau 20 : Embauche de femmes en 2008-2009

	Régulières	Occasionnelles	Étudiantes	Stagiaires	Total
Nombre de femmes embauchées	33	43	52	2	**130**
Nombre total de personnes embauchées	47	66	64	3	**180**
Taux d'embauche de femmes	70 %	65 %	81 %	67 %	**72 %**

Tableau 21 : Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier en 2008-2009

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	Total
Femmes	17	182	104	62	**365**
Effectif total	31	280	142	71	**524**
Taux de représentativité	55 %	65 %	73 %	87 %	**70 %**

Tableau 22 : Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)

	2008-2009
Nombre de participants au PDEIPH accueillis au cours de l'année	1
Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH	3

Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi

Les gestionnaires du Curateur public sont régulièrement sensibilisés aux orientations gouvernementales en matière d'embauche, d'intégration et de maintien en emploi lors des rencontres du comité de direction et des différents comités de gestion. Le Curateur public fait également la promotion du Programme de soutien à la nomination des membres de groupes cibles. Par ailleurs, lors de la dotation des postes, la Direction des ressources humaines prend les mesures nécessaires pour sensibiliser les gestionnaires à l'importance d'atteindre et même de dépasser les objectifs d'embauche de groupes cibles fixés par le Conseil du trésor.

À la suite de la publication du Plan d'action gouvernemental 2008-2013 *La diversité : une valeur ajoutée* par la ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles, tout le personnel de la Direction des ressources humaines a participé à un atelier de sensibilisation sur la diversité culturelle pour mieux comprendre ce dont il s'agit et pour contrer la discrimination. Cet atelier est lié à l'orientation *Reconnaître et contrer les préjugés et la discrimination* du plan d'action gouvernemental.

5.5 LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Comme prévu dans la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013, le Curateur public s'est doté d'un plan d'action à cet égard, lequel couvre la période du 1er avril 2009 au 31 mars 2013.

Avant même l'adoption de son plan d'action, le Curateur public était déjà engagé sur la voie du développement durable de plusieurs façons. D'une part, les activités liées à sa mission contribuent directement aux orientations et aux objectifs de la stratégie gouvernementale en promouvant la prise en charge des personnes inaptes par leur famille et par leurs proches. D'autre part, cet engagement s'est exprimé notamment par des choix plus judicieux des produits et des services que l'organisme consomme ainsi que par des efforts constants de la part de ses dirigeants et de son personnel pour accroître l'efficacité de son offre de service.

Finalement, le Curateur public a fait divers gestes qui s'inscrivent dans l'objectif de cette stratégie gouvernementale :

- Dans ses projets de réaménagement, il favorise la réutilisation des locaux existants afin d'éviter des démolitions qui produiraient des déchets.
- Il a procédé à la mise en place d'un système de récupération multimatières au siège social et poursuit ses démarches pour un éventuel déploiement dans ses autres bureaux.
- Le projet de mise à jour de la salle des serveurs, amorcé en 2007-2008, est maintenant terminé. Il permettra de faire des économies importantes en climatisation et en alimentation électrique.

5.6 LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Le Vérificateur général du Québec procède chaque année à la vérification des livres et des comptes sous administration du Curateur public. Il peut ensuite formuler des recommandations à l'organisme, lesquelles sont suivies rigoureusement.

Notons d'ailleurs que les derniers rapports du Vérificateur général à l'Assemblée nationale ne contenaient aucune recommandation à l'égard du Curateur public.

5.7 LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU PROTECTEUR DU CITOYEN

Dans son Rapport annuel d'activités 2007-2008, le Protecteur du citoyen formulait certaines recommandations à l'égard du Curateur public au sujet des délais d'intervention pour obtenir un jugement d'ouverture d'un régime de protection, des demandes de consentement à des soins et de la situation des personnes représentées incarcérées.

Le Curateur public a transmis au Protecteur du citoyen des données précises sur les délais liés à l'ouverture d'un régime de protection, délais attribuables au Curateur public mais aussi au processus judiciaire. Il lui a également transmis un plan d'action comportant des mesures visant à raccourcir ses propres délais de traitement. Plusieurs de ces mesures sont déjà en place, telles que l'identification et la sensibilisation des établissements qui produisent des rapports incomplets ou mal orientés. De plus, le Curateur public a établi des contacts au ministère de la Justice du Québec dans le but d'examiner les avenues possibles pour réduire les délais liés au processus judiciaire.

Par ailleurs, le Curateur public poursuit ses efforts pour sensibiliser le réseau de la santé à l'importance de lui transmettre l'ensemble des demandes de consentement à des soins requis par l'état des personnes qu'il représente. La consultation des antécédents médicaux, l'analyse des demandes de consentement pendant une période donnée ainsi que la cueillette d'information auprès de tous les curateurs délégués sont les moyens qu'il a retenus pour mesurer les résultats de ses activités d'information. Les données recueillies démontrent que moins de 1 % des demandes qui auraient dû être faites pour obtenir le consentement à des soins médicaux et à l'application de mesures de contention ou d'isolement constituent de réelles omissions. En outre, le Curateur public n'a observé aucune concentration de ces omissions dans certaines régions ou dans des établissements spécifiques.

La situation des personnes inaptes incarcérées a fait l'objet de discussions entre le Curateur public et le ministère de la Sécurité publique au cours de l'exercice. Un protocole d'échange de renseignements est d'ailleurs en négociation et des mesures sont déjà en place pour identifier les personnes représentées admises dans un centre de détention. Un groupe de travail du Curateur public poursuit ses travaux en vue d'améliorer la représentation des personnes inaptes au moment de leur incarcération et à leur sortie.

5.8 LE CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DU CURATEUR PUBLIC EN TANT QU'ADMINISTRATEUR PUBLIC

La curatrice publique est un administrateur public au sens du Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics. À ce titre, le Curateur public a adopté un code d'éthique et de déontologie en 1999, lequel peut être consulté dans son site Web[10]. Au cours de l'année, aucune situation de manquement à ce code n'a été signalée.

(10) www.curateur.gouv.qc.ca/cura/publications/Code_ethiq_CPQ.pdf

ANNEXES

ANNEXE A – LISTE ET COORDONNÉES DES BUREAUX DU CURATEUR PUBLIC

Les bureaux du Curateur public sont ouverts de 8 h 30 à 16 h 30 tous les jours de la semaine, à l'exception du mercredi, où ils ouvrent à 10 h. Vous pouvez joindre le Curateur public en composant le 514 873-4074 ou le 1 800 363-9020.

Siège social
600, boulevard René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec) H3B 4W9
Téléphone : 514 873-4074
Téléphone sans frais : 1 800 363-9020
Télécopieur : 514 873-4972

Service de garde
(en dehors des heures ouvrables)
Téléphone : 514 873-5228
Téléphone sans frais : 1 800 363-9020

Site Web : www.curateur.gouv.qc.ca
Courrier électronique :
information@curateur.gouv.qc.ca

Direction territoriale de Montréal et Bureau de Montréal
454, place Jacques-Cartier, bureau 200
Montréal (Québec) H2Y 3B3
Téléphone : 514 873-3002
Téléphone sans frais : 1 866 292-6288
Télécopieur : 514 873-4533

Direction territoriale Nord et Bureau de Saint-Jérôme
222, rue Saint-Georges, bureau 315
Saint-Jérôme (Québec) J7Z 4Z9
Téléphone : 450 569-3240
Téléphone sans frais : 1 877 221-7043
Télécopieur : 450 569-3236
ou 450 569-3237

Bureau de Rouyn-Noranda
255, avenue Principale, bureau RC 06
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 7G9
Téléphone : 819 763-3116
Téléphone sans frais : 1 866 621-7087
Télécopieur : 819 763-3114

Bureau de Gatineau
4, rue Taschereau, bureau 320
Gatineau (Québec) J8Y 2V5
Téléphone : 819 772-3694
Téléphone sans frais : 1 866 552-5164
Télécopieur : 819 772-3679

Bureau de Trois-Rivières
25, rue des Forges, bureau 313
Trois-Rivières (Québec) G9A 6A7
Téléphone : 819 371-6009
Téléphone sans frais : 1 877 221-7043
Télécopieur : 819 371-6032

Direction territoriale Est et Bureau de Québec
400, boulevard Jean-Lesage
Hall Ouest, bureau 22
Québec (Québec) G1K 8W1
Téléphone : 418 643-4108
Téléphone sans frais : 1 800 463-4652
Télécopieur : 418 643-4444

Bureau de Rimouski
92, 2e Rue Ouest, bureau 102
Rimouski (Québec) G5L 8B3
Téléphone : 418 727-4030
Téléphone sans frais : 1 866 621-7088
Télécopieur : 418 727-4034

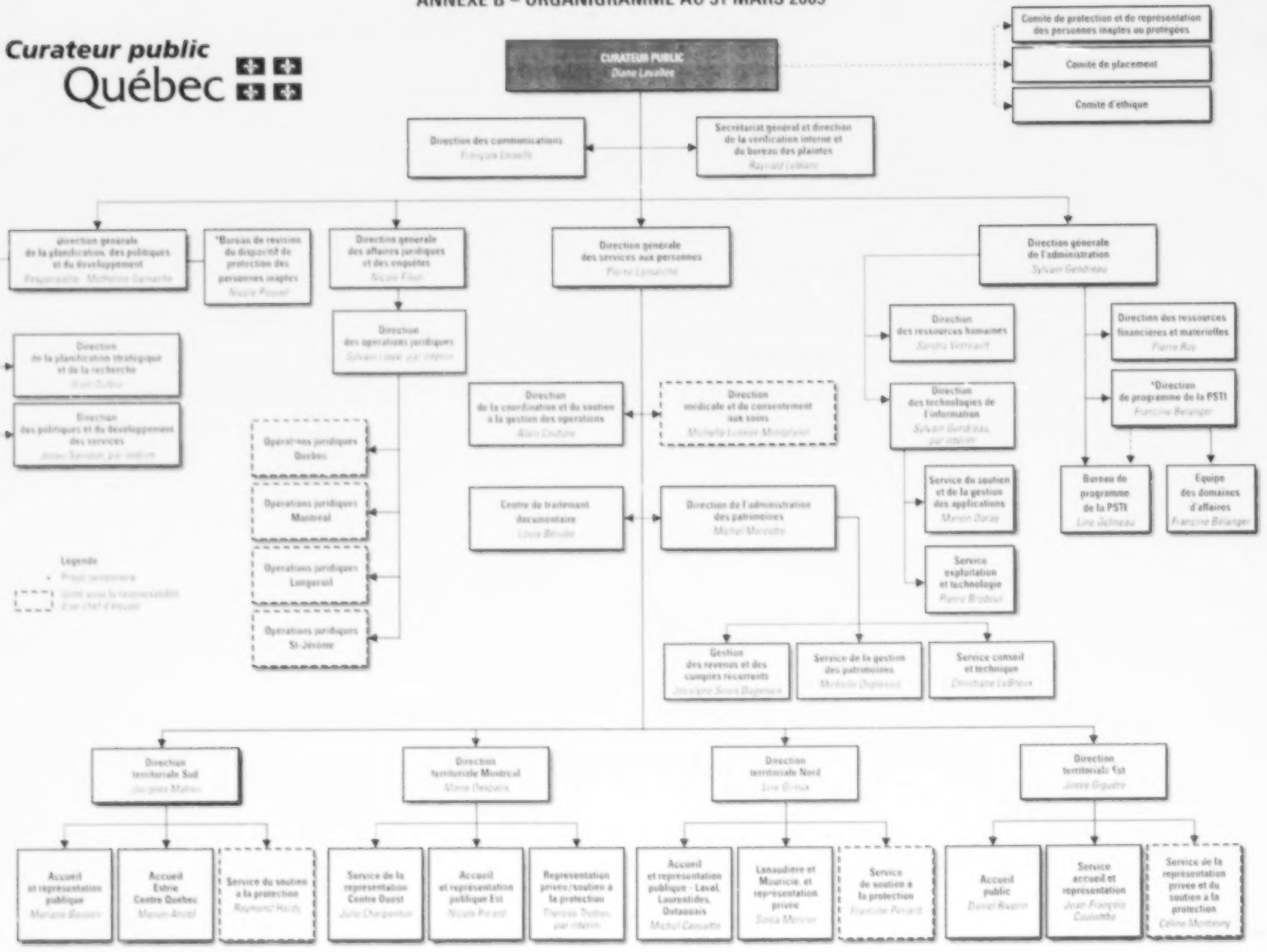
Bureau de Saguenay
227, rue Racine Est, bureau 3.06
Saguenay (Québec) G7H 7B4
Téléphone : 418 698-3608
Téléphone sans frais : 1 866 226-0985
Télécopieur : 418 690-1918

Direction territoriale Sud et Bureau de Longueuil
201, place Charles-Le Moyne
Bureau RC 02
Longueuil (Québec) J4K 2T5
Téléphone : 450 928-8800
Téléphone sans frais : 1 877 663-8174
Télécopieur : 450 928-8850

Bureau de Sherbrooke
200, rue Belvédère Nord, bureau RC 03
Sherbrooke (Québec) J1H 4A9
Téléphone : 819 820-3339
Téléphone sans frais : 1 877 663-8174
Télécopieur : 819 820-3781

Bureau de Victoriaville
62, rue Saint-Jean-Baptiste, bureau 1.01
Victoriaville (Québec) G6P 4E3
Téléphone : 819 752-7907
Téléphone sans frais : 1 877 663-8174
Télécopieur : 819 752-4282

ANNEXE B – ORGANIGRAMME AU 31 MARS 2009



Le Curateur public
du Québec

ANNEXE C

États financiers des comptes sous administration de l'exercice terminé le 31 décembre 2008

Québec

Table des matières

RAPPORT DE LA DIRECTION 2

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR 3

ÉTATS FINANCIERS

- Bilan des comptes sous administration 4
- Résultats des comptes sous administration 5
- Variation de l'actif net des comptes sous administration 6
- Notes complémentaires 7 à 12

RAPPORT DE LA DIRECTION

Les états financiers des comptes sous administration du Curateur public du Québec ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y inclus les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. Les renseignements financiers contenus dans le rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction du Curateur public maintient un système de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

La curatrice publique reconnaît qu'elle est responsable de gérer les affaires de l'organisme conformément aux lois et règlements qui le régissent.

La curatrice publique surveille la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et elle approuve les états financiers. Elle est assistée dans ses responsabilités par le comité de vérification dont les membres ne font pas partie de la direction. Ce comité rencontre la direction et le Vérificateur général du Québec, examine les états financiers et en recommande l'approbation à la curatrice publique.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à la vérification des états financiers des comptes sous administration du Curateur public du Québec, conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada, et son rapport du vérificateur expose la nature et l'étendue de cette vérification et l'expression de son opinion. Le vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne sa vérification.

La curatrice publique du Québec,

Diane Lavallée

Le directeur général de l'administration,

Sylvain Gendreau

Le directeur des ressources financières et matérielles,

Pierre Roy

Montréal, le 20 novembre 2009

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

À l'Assemblée nationale,

J'ai vérifié le bilan des comptes sous administration du Curateur public du Québec au 31 décembre 2008 et l'état des résultats ainsi que l'état de la variation de l'actif net des comptes sous administration de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction du Curateur public. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants et à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière des comptes sous administration du Curateur public au 31 décembre 2008 ainsi que de leurs résultats et de leurs flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la Loi sur le vérificateur général (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,

Renaud Lachance CA auditeur

Renaud Lachance, CA auditeur

Québec, le 20 novembre 2009

BILAN DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION

AU 31 DÉCEMBRE 2008

	2008 $	2007 $
ACTIF		
Encaisse et dépôts à terme (note 3)	25 878 945	19 432 298
Frais payés d'avance	6 004 597	5 574 339
Actions	2 164 114	2 408 469
Obligations (note 3)	6 170 131	6 510 799
Fonds mutuels	4 382 918	5 654 078
REÉR, RÉA, FERR (note 3)	11 715 354	12 005 113
Placements des fonds collectifs (note 4)	184 389 053	188 976 659
Immeubles	36 732 230	32 962 022
Valeur de rachat des polices d'assurance vie	3 023 065	2 939 664
Préarrangements funéraires	3 275 460	3 222 545
Billets et autres créances à recevoir (notes 3 et 5)	14 028 764	10 216 137
Objets de valeur et biens en entrepôt	464 096	465 877
Véhicules automobiles	339 382	355 197
Prêts hypothécaires (note 3)	-	32 814
Autres actifs	44 888	60 019
	298 612 997	**290 816 030**
PASSIF		
Créditeurs	17 075 767	15 839 639
Produits perçus d'avance	4 354 617	4 251 430
Emprunts hypothécaires (note 3)	1 814 532	1 704 273
Sommes dues par les fonds collectifs (note 6)	1 519 283	1 328 560
Dépôts sur offre d'achat	72 788	64 198
	24 836 987	23 188 100
ACTIF NET DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION	273 776 010	267 627 930
	298 612 997	**290 816 030**

Éventualités (note 11)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Accepté et approuvé,

La curatrice publique du Québec

RÉSULTATS DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION

de l'exercice terminé le 31 décembre 2008

	2008 $	2007 $
PRODUITS		
Assistance sociale	59 417 404	58 170 399
Programme de la sécurité de la vieillesse	51 534 025	48 329 217
Régime de rentes du Québec	15 623 441	14 608 264
Autres prestations	13 464 219	12 204 511
Crédits de taxes et impôts	6 798 813	5 985 859
Régime public d'assurance automobile du Québec	4 653 480	5 567 932
Héritages	5 855 817	4 054 609
Loyers	646 452	729 205
Intérêts et dividendes	667 963	473 747
Assurances	222 950	359 269
Compensations des pertes financières	447 062	509 593
Indemnités reçues d'organismes gouvernementaux	99 000	585 000
Autres produits	1 855 836	1 394 870
	161 286 462	**152 972 475**
CHARGES		
Hébergement et allocations pour menues dépenses	130 406 395	124 799 421
Honoraires du Curateur public du Québec	6 100 614	5 745 267
Frais médicaux	5 193 340	4 795 439
Impôts et taxes	3 143 382	3 039 473
Services funéraires	2 892 814	2 693 282
Services publics	1 651 432	1 370 511
Frais légaux	1 086 378	860 712
Entretien et réparations - immeubles	608 957	573 276
Primes d'assurances	553 388	597 938
Frais d'intérêts	112 215	136 898
Perte (gain) sur cession d'éléments d'actifs	303 542	(32 729)
Autres charges	3 091 984	3 031 020
	155 144 441	**147 610 508**
PRODUIT AVANT ÉLÉMENTS SUIVANTS	6 142 021	5 361 967
Réévaluation d'éléments d'actifs (note 7)	5 823 524	5 676 641
Réévaluation d'éléments de passifs (note 7)	(1 131 725)	(1 386 369)
Produit net matérialisé de placements des fonds collectifs (note 8)	5 922 501	7 425 607
Variation des plus ou moins values non matérialisées sur placements des fonds collectifs (note 9)	(15 046 531)	(1 202 294)
PRODUIT NET	**1 709 790**	**15 875 552**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

VARIATION DE L'ACTIF NET DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION

de l'exercice terminé le 31 décembre 2008

	2008 $	2007 $
Solde au début	267 627 930	259 978 222
Produit net	1 709 790	15 875 552
Nouveaux actifs	45 173 972	40 585 354
Nouveaux passifs	(9 276 378)	(8 291 773)
Remises des biens (note 10)	(32 394 657)	(40 737 208)
Radiation et annulation d'éléments de passifs	2 261 901	1 277 056
Radiation et annulation d'éléments d'actifs	(1 326 548)	(1 059 273)
	4 438 290	(8 225 844)
Solde à la fin	**273 776 010**	**267 627 930**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

AU 31 DÉCEMBRE 2008

1. STATUT ET NATURE DES ACTIVITÉS

Le Curateur public est une personne nommée par le gouvernement en vertu de la Loi sur le curateur public (L.R.Q., chapitre C-81).

Les fonctions du Curateur public sont principalement :

- de représenter les personnes majeures jugées inaptes à divers degrés afin d'assurer leur bien-être moral et matériel et de protéger leurs droits;
- de surveiller, d'informer et d'assister dans leur administration les curateurs et les tuteurs privés qui ont été désignés pour représenter des personnes majeures jugées inaptes; le Curateur public remplit un rôle identique auprès des tuteurs des mineurs, en plus d'assumer lui-même parfois la tutelle des biens de mineurs.

Le Curateur public perçoit des honoraires pour la représentation des personnes, pour l'administration des biens qui lui sont confiés, pour la gestion des portefeuilles collectifs et pour les autres fonctions qui lui sont confiées par la loi.

2. CONVENTIONS COMPTABLES

La préparation des états financiers du Curateur public par la direction, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, exige que celle-ci ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des actifs et passifs, de la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que de la comptabilisation des produits et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les principaux éléments pour lesquels la direction a établi des estimations et formulé des hypothèses sont la provision pour mauvaises créances et les intérêts courus sur les dépôts à terme. Les résultats réels peuvent différer des meilleures prévisions faites par la direction à mesure que des renseignements supplémentaires deviennent disponibles.

Les actifs et passifs administrés pour autrui sont comptabilisés au moment de l'établissement de la juridiction du Curateur public et au fur et à mesure de la connaissance de leur existence.

L'état des flux de trésorerie n'est pas présenté, car il n'apporterait pas de renseignements supplémentaires utiles pour la compréhension des mouvements de trésorerie durant l'exercice.

Les éléments d'actifs et de passifs sont évalués comme suit :

- **Encaisse et dépôts à terme**
  L'encaisse, incluant le montant des caisses des bénéficiaires détenu au nom des personnes sous curatelle ou sous tutelle dans les établissements de santé et de services sociaux et les dépôts à terme, au coût d'acquisition majoré des intérêts courus, le cas échéant.
- **Frais payés d'avance**
  Les frais payés d'avance, correspondant à des sommes versées pour des services devant être rendus au cours du prochain exercice, sont évalués au coût.
- **Actions**
  Les actions, au cours acheteur de clôture de la Bourse agréée où le titre correspondant est le plus négocié.
- **Obligations**
  Les obligations, à leur juste valeur, notamment en fonction des cours obtenus de courtiers en valeurs mobilières reconnus.
- **Fonds mutuels**
  Les fonds mutuels, à leur valeur liquidative.
- **REÉR, RÉA, FERR**
  Les REÉR, les RÉA et les FERR, à leur juste valeur et de la même façon que les actions, obligations, fonds mutuels et dépôts à terme, mentionnés ci-dessus.
- **Immeubles**
  Les immeubles, à la valeur de l'évaluation foncière uniformisée.
- **Valeur de rachat des polices d'assurance vie**
  La valeur de rachat des polices d'assurance vie, incluant les dividendes à recevoir, à la valeur de réalisation, nette des emprunts, en début de juridiction. Par la suite, elle est modifiée à la date anniversaire de la police d'assurance vie et subséquemment, lors de l'encaissement de dividendes à recevoir et des remboursements d'emprunts.

- **Préarrangements funéraires**
  Les préarrangements funéraires, à leur coût d'acquisition.
- **Billets et autres créances à recevoir, véhicules automobiles, prêts hypothécaires et autres actifs**
  Les billets et autres créances à recevoir, les véhicules automobiles, les prêts hypothécaires et les autres actifs, à leur valeur de réalisation.
- **Objets de valeur et biens en entrepôt**
  Les objets de valeur et les biens en entrepôt, à leur valeur de réalisation en début de juridiction.
  Le montant des biens meubles en garde chez un tiers ou au domicile d'une personne représentée n'est pas présenté. Ces biens sont de peu de valeur et ne sont pas évaluables au prix d'un effort raisonnable.

Le cas échéant, lorsque la valeur des différents éléments d'actifs et de passifs ne peut être déterminée au prix d'un effort raisonnable, elle est inscrite comme étant de 1 $.

Aucun impôt latent découlant de la réalisation de ces actifs n'est comptabilisé en diminution de la valeur des actifs énumérés ci-dessus.

Placements des fonds collectifs

La trésorerie et les équivalents de trésorerie que le Curateur public gère collectivement sont incorporés dans les fonds collectifs. Elles sont réparties en trois fonds : un fonds d'encaisse, un fonds de revenus et un fonds diversifié.
Les placements des fonds collectifs sont comptabilisés à la juste valeur, fixée de la manière suivante :

- Les titres du marché monétaire sont inscrits au coût qui, majoré des intérêts courus, se rapproche de la juste valeur;
- Les obligations sont évaluées en fonction des cours acheteurs obtenus de courtiers en valeurs mobilières reconnus;
- Les titres cotés en Bourse sont évalués au cours du marché, soit le cours acheteur de clôture de la Bourse agréée où le titre correspondant est le plus négocié.

La fluctuation de la juste valeur des placements des fonds collectifs est comptabilisée comme plus ou moins value non matérialisée sur placements.

Le coût est déterminé selon la méthode du coût moyen.

Créditeurs et emprunts hypothécaires

L'article 43 de la Loi sur le curateur public stipule que «le curateur public doit maintenir une administration et une comptabilité distinctes à l'égard de chacun des patrimoines dont il est chargé de l'administration. Il n'est responsable des dettes relatives à un patrimoine qu'il administre que jusqu'à concurrence de la valeur des biens de ce patrimoine».

À cet égard, il convient de préciser que le passif illustré dans ce bilan représente celui que le Curateur public gère et non le passif qu'il a la responsabilité légale de payer. Par ailleurs, les immeubles sont généralement donnés à titre de garantie sur les emprunts hypothécaires.

Produits perçus d'avance

Les produits perçus d'avance représentent des prestations reçues avant la période au cours de laquelle elles se réaliseront.

Constatation des résultats des comptes sous administration

Le produit net de placements collectifs du fonds d'encaisse est crédité mensuellement, s'il y a lieu, aux comptes des curatelles et des tutelles.
Le produit net du fonds de revenus est versé mensuellement dans le fonds d'encaisse au compte de chaque détenteur de parts. Le produit net du fonds diversifié est réinvesti trimestriellement au compte de chaque détenteur de parts dans ce fonds.

Les différentes prestations de même que les produits de natures diverses sont comptabilisés lorsqu'ils sont gagnés par les personnes représentées.

3. CONDITIONS CONTRACTUELLES DE CERTAINS ACTIFS ET PASSIFS

Les conditions contractuelles quant aux taux d'intérêt et aux dates d'échéance des dépôts à terme, obligations, REÉR, RÉA, FERR, billets et créances à recevoir, prêts hypothécaires et emprunts hypothécaires détenus directement par les personnes représentées ne peuvent être recensées par le Curateur public au prix d'un effort raisonnable.

4. PLACEMENTS DES FONDS COLLECTIFS

	Fonds d'encaisse		Fonds de revenus		Fonds diversifié		Total	
	2008 $	2007 $	2008 $	2007 $	2008 $	2007 $	2008 $	2007 $
Court terme								
Encaisse	12 000 715	9 043 478	454 724	397 432	700 102	1 493 175	13 155 541	10 934 085
Placements temporaires	39 935 672	38 785 806	-	-	-	-	39 935 672	38 785 806
Intérêts et dividendes à recevoir	584 553	348 060	277 984	329 385	564 000	500 054	1 426 537	1 177 499
À recevoir du ministre du Revenu du Québec	-	185 586	-	-	-	-	-	185 586
À recevoir du fonds de revenus, sans intérêt, ni modalités d'encaissement (note 6)	123 167	124 650	-	-	-	-	123 167	124 650
À recevoir du fonds diversifié, sans intérêt, ni modalités d'encaissement (note 6)	175 339	192 764	-	-	-	-	175 339	192 764
	52 819 446	48 680 344	732 708	726 817	1 264 102	1 993 229	54 816 256	51 400 390
Long terme*								
Obligations	-	-	26 890 956	26 912 728	71 748 259	67 353 860	98 639 215	94 266 588
Actions	-	-	-	-	28 967 105	40 980 898	28 967 105	40 980 898
Titres hypothécaires	-	-	663 465	799 933	1 303 012	1 528 850	1 966 477	2 328 783
	-	-	27 554 421	27 712 661	102 018 376	109 863 608	129 572 797	137 576 269
	52 819 446	**48 680 344**	**28 287 129**	**28 439 478**	**103 282 478**	**111 856 837**	**184 389 053**	**188 976 659**

* PLACEMENTS À LONG TERME AU 31 DÉCEMBRE 2008

	Échéances	Taux d'intérêt	Fonds de revenus 2008 $	Fonds diversifié 2008 $	Total 2008 $
Obligations du gouvernement du Canada	3 - 9 ans	3,50 % - 4,25 %	2 937 692	2 799 550	5 737 242
Obligations de gouvernements provinciaux	2 - 30 ans	4,50 % - 6,50 %	15 345 237	49 941 159	65 286 396
Obligations de sociétés	1 - 25 ans	3,65 % - 7,00 %	9 271 492	20 310 562	29 582 054
Actions de sociétés	-	-	-	28 967 105	28 967 105
			27 554 421	**102 018 376**	**129 572 797**

Les placements temporaires incluent des billets escomptés et des bons du trésor. Les taux d'intérêts varient de 2,7 % à 3,52 % (2007 : 4,26 % à 4,84 %).

Ces placements temporaires viennent à échéance à diverses dates jusqu'en mai 2009.

Les valeurs comptables des éléments à court terme de l'actif et du passif sont comparables aux justes valeurs en raison de l'échéance prochaine de ces instruments financiers.

Le Curateur public n'estime pas que les comptes sous administration soient exposés à une concentration importante du risque de crédit puisque les placements sont investis dans différents titres gouvernementaux ainsi que dans des obligations et des actions de plusieurs sociétés canadiennes importantes.

5. BILLETS ET AUTRES CRÉANCES À RECEVOIR

Une provision pour mauvaises créances de 3 223 585 $ (3 586 073 $ au 31 décembre 2007) a été déduite du solde des billets et autres créances à recevoir.

6. SOMMES DUES PAR LES FONDS COLLECTIFS

	Fonds d'encaisse		Fonds de revenus		Fonds diversifié		Total	
	2008 $	2007 $	2008 $	2007 $	2008 $	2007 $	2008 $	2007 $
Créditeurs	159 734	163 958	5 093	9 390	16 162	21 210	180 989	194 558
Dû au fonds consolidé du revenu, sans intérêt, ni modalités de remboursement	1 039 788	816 588	-	-	-	-	1 039 788	816 588
Dû au fonds d'encaisse, sans intérêt, ni modalités de remboursement (note 4)	-	-	123 167	124 650	175 339	192 764	298 506	317 414
	1 199 522	**980 546**	**128 260**	**134 040**	**191 501**	**213 974**	**1 519 283**	**1 328 560**

7. RÉÉVALUATION D'ÉLÉMENTS D'ACTIFS ET DE PASSIFS

Les postes de réévaluation d'éléments d'actifs et de passifs représentent la variation annuelle des justes valeurs de ces divers éléments, exception faite des ajustements des fonds collectifs présentés distinctement comme une plus ou moins value non matérialisée sur placements.

8. PRODUIT NET MATÉRIALISÉ DE PLACEMENTS DES FONDS COLLECTIFS

	Fonds d'encaisse		Fonds de revenus		Fonds diversifié		Total	
	2008 $	2007 $	2008 $	2007 $	2008 $	2007 $	2008 $	2007 $
PRODUITS								
Intérêts sur obligations et placements temporaires	1 526 389	1 949 024	1 404 932	1 430 223	3 799 369	3 521 407	6 730 690	6 900 654
Dividendes	-	-	-	-	820 438	729 349	820 438	729 349
Gains (pertes) à la disposition de placements	-	-	103 081	(288 609)	2 451 193	4 188 386	2 554 274	3 899 777
	1 526 389	**1 949 024**	**1 508 013**	**1 141 614**	**7 071 000**	**8 439 142**	**10 105 402**	**11 529 780**
CHARGES								
Honoraires d'administration - fonds consolidé du revenu	692 805	700 851	571 926	543 739	2 251 873	2 168 595	3 516 604	3 413 185
Taxes sur les honoraires d'administration et autres charges	89 199	97 119	73 520	75 852	289 929	302 519	452 648	475 490
Frais de garde et autres services	92 956	97 846	36 260	36 158	84 433	81 494	213 649	215 498
	874 960	895 816	681 706	655 749	2 626 235	2 552 608	4 182 901	4 104 173
Produit net matérialisé de placements	**651 429**	**1 053 208**	**826 307**	**485 865**	**4 444 765**	**5 886 534**	**5 922 501**	**7 425 607**

9. PLUS OU MOINS VALUES NON MATÉRIALISÉES SUR PLACEMENTS DES FONDS COLLECTIFS

	Fonds de revenus		Fonds diversifié		Total	
	2008 $	2007 $	2008 $	2007 $	2008 $	2007 $
Plus ou moins values cumulées non matérialisées sur placements au début de l'exercice	41 286	79 492	16 214 784	17 378 872	16 256 070	17 458 364
Variation des plus ou moins values non matérialisées sur placements découlant des fluctuations de la juste valeur au cours de l'exercice	544 175	(38 206)	(15 590 706)	(1 164 088)	(15 046 531)	(1 202 294)
Plus ou moins values cumulées non matérialisées sur placements à la fin de l'exercice	585 461	41 286	624 078	16 214 784	1 209 539	16 256 070
Coût des obligations	26 289 534	26 871 237	71 260 831	66 212 692	97 550 365	93 083 929
Coût des actions	-	-	28 800 682	25 912 949	28 800 682	25 912 949
Coût des titres hypothécaires	679 426	800 138	1 332 785	1 523 187	2 012 211	2 323 325

10. REMISES DES BIENS

Ce poste comprend les remises des biens faites aux ayants droit. Depuis le 1er avril 2006, il inclut aussi les remises au ministre du Revenu du Québec pour les successions des personnes représentées décédées qui n'ont pas d'héritiers.

11. ÉVENTUALITÉS

Diverses affaires judiciaires et extrajudiciaires entamées contre le Curateur public sont actuellement en cours. À la date de préparation des états financiers, le Curateur public ne peut se prononcer sur l'issue de ces litiges, ni estimer la valeur des compensations financières qui pourraient en résulter, le cas échéant.

12. CHIFFRES DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT

Certains chiffres de l'exercice terminé le 31 décembre 2007 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée pour l'exercice terminé le 31 décembre 2008.